

LOS PREMIOS FORTIUS RECONOCEN A LOS MEJORES PROFESIONALES DE 2021 EN SERVICIO AL CLIENTE

Numerosos profesionales de la industria conocieron ayer en directo el nombre de los ganadores de los XIV Premios Fortius, en una gala 100% presencial cargada de emoción

La Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), de la mano de sus partners GoContact a Broadvoice Company y ON Soluciones, y con la colaboración de ESIC Business & Marketing School, IFAES y Nexian, celebraron ayer la **gala de entrega de trofeos de los Premios Fortius 2021**. Unos galardones que reconocen el trabajo realizado durante todo el año de los mejores profesionales del servicio al cliente en España y que se han convertido en sinónimo de prestigio dentro del sector.

Más de 250 profesionales de la industria asistieron a la gala de los Premios Fortius, durante una jornada llena de sorpresas y emociones. Con esta, ya son catorce las ediciones de unos premios ya consolidados, que ponen el foco en el reconocimiento a los profesionales que desempeñan su labor en este sector.

El acto de entrega de premios comenzó a las 20:00 h. de la tarde con la intervención de la gerente de la AEERC, **M^a Luisa Merino**, que dio la bienvenida a los asistentes “por fin reunidos y sin mascarilla” y destacó de esta edición “la cada vez mayor implicación de toda la empresa en el proceso de selección de sus candidatos y la incorporación de marcas nuevas, especialmente de servicios “inhouse””. La gerente de la AEERC, también miembro del jurado, subraya “el importante salto cualitativo de nuestros profesionales, adaptándose al nuevo cliente (más digital, más informado, más exigente, absolutamente multicanal) y a las nuevas formas de hacer las cosas en la empresa (nuevas formas de relacionarse dentro de los equipos, con metodologías más ágiles, un front y un back mucho más digital...); atentos al reto, con ilusión, con ganas de formarse, conocer y mejorar, y con una tremenda sensibilización ante las personas más desfavorecidas o con mayores dificultades en la interacción”, destacando además la influencia de las políticas de Employee Experience en los profesionales de servicio al cliente.

El jurado de los Premios Fortius 2021 lo conforman profesionales de primer nivel con amplia experiencia en la dirección y gestión de Contact Centers. En esta edición ha estado compuesto por Santiago Muñoz-Chápuli, Laurent Etcheverry y Raquel Serradilla (candidatura Mejor Supervisor); Susana Santiago, Blanca Moraleda Redecilla y M^a Luisa

Merino (candidatura Mejor Agente); José Luis Nieto, Ángel Vázquez y Juan Manuel Vaquero (candidatura Mejor Responsable de Plataforma) y Luis González, Santiago Muñoz y M^a Luisa Merino (candidatura Espíritu Fortius).

La gala terminó con unas palabras por parte de José Francisco Rodríguez, presidente de la AEERC, “La relación entre el talento y el desarrollo de la empresa es cada día más determinante, porque las personas aportan habilidades, destrezas, experiencia y aptitudes propias que contribuyen a mejorar el desempeño global de una organización, y no me refiero solo al esfuerzo sino a competencias de la que hacen gala todos los finalistas y ganadores de estos premios, como son la motivación” y además, el Presidente de la AEERC destaca “ y tan importante como el talento individual, lo es que las empresas aquí representadas y en general todo el sector de Contact Center, están apostando por el crecimiento de sus políticas que contribuyan al desarrollo de las personas, por lo que son, artífices de que hoy podamos estar aquí. Felicidades a todos los ganadores.”

Esta 14^a edición, los ganadores de los Premios Fortius han recaído en:

AGENTES

Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte	Carmen González Hidalgo Emergia
Mejor Agente de Recobro	Mercedes Caballero Bretón Homeserve
Mejor Agente de Ventas	Saray Reyes Orellana ICCS
Mejor Agente del año 2021	Alberto Buelta Ares Banco Santander

SUPERVISOR

Mejor Supervisor	Irma Brito Martín Konecta
------------------	-------------------------------------

RESPONSABLES DE PLATAFORMA

Mejor Responsable de Plataforma	Fernando de Santos Loriente Ibercaja Connect
---------------------------------	--

ESPÍRITU FORTIUS

Espíritu Fortius 1º Premio	Daniel Rendón Molero Comdata
Espíritu Fortius 2º Premio	Lorena López Santolaya de Emergia Contact Center
Espíritu Fortius 2º Premio	Irene Solá Carrasco de Emergia Contact Center
Espíritu Fortius 3º Premio	David Tejedor Pino Transcom

Los premios

Los diez premiados han recibido como galardón un trofeo, diploma y el sello de Fortius para incluir en las firmas y web corporativa.

Además, los ganadores en las categorías de Agente de Atención al Cliente y Soporte, Agente de Recobro y Agente de Ventas se hicieron con Curso Especializado online (ESIC Business & Marketing School).

Los ganadores de Mejor Agente del Año y Mejor Supervisor disfrutarán de una beca completa para el Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente (ESIC Business & Marketing School y AEERC) modalidad on-line. La compañía de recursos humanos Nexian, se hace cargo de estas becas.

El Mejor Responsable de Plataforma recibió una beca completa para un Senior Management Program (ESIC Business & Marketing School y AEERC).

Por último, los ganadores del Premio Espíritu Fortius recibieron el Curso Especializado online (ESIC Business & Marketing School).

Además, todos los ganadores podrán asistir de manera Premium para las conferencias del Salón Relación Cliente Expo (IFAES).

Los finalistas

Además de los ganadores, todos los finalistas se llevaron un diploma acreditativo. Así, el diploma de finalista como Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte fue para Fátima Sohra Asouahel Sbihi de Ilunion y Mónica Seco Vázquez de Transcom. El diploma como finalista al Mejor Agente de Recobro se lo llevó Nuria Rodríguez Méndez de Konecta y Patricia Lajusticia Jimeno de Ibercaja Connect. Diplomas también para los dos finalistas al Mejor Agente de Ventas: Alberto Buelta Ares de Banco Santander, Consuelo Rodríguez Alcalde de Transcom y Rocío Gavira Huescas de Phone & Fun.

Los finalistas al Mejor Supervisor, Ángel Leceta Beato de Phone & Fun, Prisca Sánchez Casanova de Stream Mobile y Rebeca González Garay de Homeserve, recibieron también un diploma acreditativo. Por último, los diplomas a los finalistas al Mejor Responsable de Plataforma fueron para Araceli Viñas Iglesias de Phone & Fun y José Manuel Cañizares Castejón de Konecta.

Más información sobre los Premios en: <https://premiosfortius.com/>

Madrid, 17 de junio de 2022