



FORTIUS

Bases

Premios Fortius 2021

Organizado por:



Con la colaboración de:





FORTIUS

Contenido

¿QUÉ SON LOS PREMIOS FORTIUS?.....	2
¿QUIÉN PUEDE OPTAR A LOS PREMIOS?	2
¿CUÁLES SON LAS CATEGORÍAS A LAS QUE SE PUEDE OPTAR?	2
NÚMERO MÁXIMO DE CATEGORÍAS POR EMPRESA.....	3
¿CÓMO PARTICIPAR?	3
PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS	5
VALORACIÓN DE CANDIDATURAS.....	5
JURADO	6
PREMIOS.....	6
TÉRMINOS Y CONDICIONES	7



¿QUÉ SON LOS PREMIOS FORTIUS?

Los **Premios Fortius** tienen su razón de ser en la apuesta por las personas. Su objetivo es poner en valor el trabajo diario de los profesionales del Servicio al Cliente y el Contact Center en España, para convertirse en una herramienta de motivación interna y en una poderosa palanca para la mejora en la carrera de los profesionales más destacados de esta industria.

Los premios, de carácter anual, están organizados por la AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes) junto con sus partners GoContact y ON Soluciones, y cuentan con la colaboración de ESIC Business & Marketing School e IFAES con sus medios de comunicación (la edición impresa y digital de la revista Relación Cliente).

¿QUIÉN PUEDE OPTAR A LOS PREMIOS?

Todos aquellos profesionales de Contact Center y Centros de Relación con los Clientes/Usuarios/Pacientes que operan en España.

Agentes, supervisores/as, responsables de plataforma, directores/as de RRHH, directores/as de servicio al cliente...de cualquier tipo de servicio: atención al cliente/usuario/paciente, venta/posventa telefónica, canales digitales, backoffice...

¿CUÁLES SON LAS CATEGORÍAS A LAS QUE SE PUEDE OPTAR?

- **Espíritu Fortius:** destinado a reconocer impactos significativos y diferenciales en la satisfacción de los clientes, en los resultados o en el clima laboral de un equipo o unidad. Se premiarán comportamientos o acciones concretas, de profesionales o equipos, en los que se demuestren de manera excepcional los valores Fortius de **satisfacción al cliente, trabajo en equipo y/o consecución de resultados**. Sean cuales sean sus funciones dentro de la Relación con los Clientes y/o el Contact Center.
- **Mejor Responsable de Plataforma:** destinado a supervisores, managers o directores con un equipo de coordinadores o supervisores asignado.
- **Mejor Supervisor:** destinado a coordinadores o supervisores con un equipo asignado de teleoperadores, gestores o agentes.



FORTIUS

- **Mejor Agente de Recobro:** destinado a teleoperadores o gestores de atención telefónica en servicios dedicados a la gestión de cobros de clientes.
- **Mejor Agente de Ventas:** destinado a teleoperadores o gestores de atención telefónica en servicios dedicados a realizar acciones de venta al cliente.
- **Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte:** destinado a teleoperadores o gestores de atención telefónica en servicios dedicados a la gestión, información y soporte de servicios del cliente.

Adicionalmente se otorgará un premio a **Mejor Agente** elegido por el jurado de entre las tres últimas categorías de la lista anterior. La categoría de **Mejor Agente** del año no es, por lo tanto, de inscripción

NÚMERO DE CANDIDATURAS POR EMPRESA

Cada participante sólo podrá inscribirse en una candidatura, excepto en Espíritu Fortius que es compatible con cualquiera de las candidaturas restantes.

Cada Organización podrá inscribir un **número máximo de candidatos:** Como Responsable de Plataforma uno, como Supervisor dos, como Agentes un máximo de dos candidatos para cada una de las tres categorías, y para Espíritu Fortius hasta tres candidaturas (personas o equipos).

¿CÓMO PARTICIPAR?

Cada empresa podrá presentar un máximo de candidatos por categoría de acuerdo con el punto anterior. La inscripción a los premios se realizará en www.portalfortius.com. Existen dos opciones de inscripción:

- **Candidato:** el candidato se inscribe directamente en el portal y en la validación de su correo se le solicitará la dirección de mail del responsable de los premios en su empresa, que deberá validar su candidatura para continuar.
- **Administrador de candidaturas:** el responsable de los premios de cada empresa se inscribe e incorpora todas las candidaturas de su empresa y las gestiona.

En ambos casos, tras la inscripción, se accederá al portal del candidato donde se deberá completar para cada candidato:

1. Experiencia laboral: empresas y puestos ocupados y relacionados o no con el sector, incluido el actual.
2. Cuestionario sobre su puesto: Preguntas abiertas acerca de las funciones de su puesto.
3. Cuestionario del superior: Preguntas abiertas al superior inmediato acerca del desempeño del candidato.
4. Redes sociales: la organización de los Premios Fortius generará de manera automática un *Hashtag* personal y único para cada candidatura, para su utilización en diferentes redes sociales, en concreto LinkedIn, Instagram y Twitter. Este hashtag permitirá aglutinar el apoyo al candidato por parte de la empresa y los equipos. La organización cuantificará las impresiones o impactos de cada hashtag y asignará una nota al candidato. El peso máximo de este apartado será de un punto sobre una nota máxima de diez en el cómputo global de todos los apartados. La nota del hashtag será proporcional al número más elevado de impactos. La fecha hasta la que se cuantificarán los impactos será posterior al cierre de la fecha de inscripción, y se confirmará a través de las redes sociales.
5. Vídeo de una duración máxima de 10 minutos con el que el candidato se presente y se dé respuesta a algunos de los siguientes aspectos.
 - Biografía personal
 - ¿Cuál es mi recorrido personal y profesional?
 - ¿Qué retos he afrontado a lo largo de mi trayectoria profesional?
 - ¿Cómo soy yo? ¿Cómo gestiono yo?
 - Mi entorno laboral y mi equipo de trabajo actual
 - ¿Qué destacaría?
 - ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?
 - ¿Qué logros he conseguido?
 - ¿Cómo ha impactado el Covid-19 en mi plataforma?
 - ¿Cómo lo he gestionado?
 - ¿Cuáles son los resultados?
 - ¿Qué he aprendido?
 - ¿Cuáles son mis retos para el 2022?



FORTIUS

5. Llamadas: solo aplica en las categorías de Agente de Recobro, Agente de Ventas y Agente de Atención al cliente y Soporte. Cuatro llamadas de ejemplo que sirvan para conocer el trabajo del candidato. Dos de ellas con resultado exitoso y otras dos con resultado no exitoso. La duración máxima de cada llamada no ha de exceder los 10 minutos. Las llamadas de mayor tamaño podrán ser recortadas para centrarse en los momentos que aporten valor. El jurado valora muy positivamente el comportamiento del candidato ante llamadas difíciles, a pesar de que el resultado final sea no exitoso.

En el caso de los participantes en la categoría de Espíritu Fortius, podrán acceder igualmente al portal de su candidatura pero únicamente se les presentará un espacio de texto libre para exponer y describir la acción o situación objeto de presentación y otro apartado donde subir el archivo con los ficheros que apoyen su candidatura. **Únicamente se podrá describir una acción o situación por cada candidato.**

PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS

El plazo para completar las candidaturas es desde el 4 de abril de 2022 hasta el 6 de mayo de 2022. Las candidaturas únicamente se podrán presentar a través de www.portalfortius.com. Las candidaturas que no se hayan completado a día 5 de mayo de 2022 quedarán desestimadas y no se valorarán por el jurado.

VALORACIÓN DE CANDIDATURAS

Se analizarán y valorarán las candidaturas presentadas en plazo, valorando la respuesta a cada una de las preguntas y el resto de los apartados de la candidatura: experiencia, video, redes sociales y llamadas (en el caso de las categorías de agente).

Del total de candidaturas se seleccionarán 3 finalistas, como mínimo, para cada categoría y se acordará una entrevista con el candidato y otra con su superior directo. Se valorará por el jurado si esta entrevista se realiza de manera presencial, virtual o telefónica.



JURADO:

Habr  un jurado por cada una de las categorías, compuesto por 3 profesionales independientes, no implicados con las empresas participantes.

PREMIOS:

Los premios se anunciarán y entregarán durante la Gala de entrega de los Premios. Los premiados recibirán:

- Trofeo y diploma para el candidato ganador.
- Diploma para la empresa del candidato ganador.

Además, por categorías:

- Mejor Responsable de Plataforma:
 - o Beca 100% Programa Superior de Dirección y gestión del Servicio al Cliente (ESIC Business & Marketing School y AEERC)
 - o Pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.
- Mejor Supervisor:
 - o Beca 100% Formación online: Programa Superior de Dirección y gestión de Servicio al Cliente (ESIC Business & Marketing School y AEERC)
 - o Pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.
- Mejor Agente:
 - o Beca 100% Formación online: Programa Superior de Dirección y gestión de Servicio al Cliente (ESIC Business & Marketing School y AEERC)
 - o Pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.



FORTIUS

- Mejor Agente Recobro/Ventas/At. Cliente:
 - o Pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School)
 - o Invitación Premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.
- Mejor Espíritu Fortius:
 - o Pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School)
 - o Invitación Premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Participar en los Premios Fortius no tiene coste de inscripción, ya que este es asumido por la AEERC, GoContact, ON Soluciones y ESIC Business & Marketing School, con el fin de no poner ningún tipo de barrera o impedimento a la participación a los mejores profesionales del año.

Los ganadores del premio serán responsables de pagar cualquier impuesto y gasto no incluido en la obtención del premio, además de los gastos relacionados con la participación.

Los participantes se comprometen a prestar su imagen, asistencia y colaboración en aquellos eventos publicitarios consecuencia de estos premios.

Los datos facilitados por los participantes serán incluidos en una base de datos cuyos responsables son las entidades organizadoras y cuyo contenido será utilizado exclusivamente para la finalidad de los premios descritos en estas bases. Los datos de los candidatos no premiados serán eliminados de la base de datos 60 días después de la entrega de premios, a excepción de las imágenes que servirán para la campaña publicitaria de futuras ediciones de estos premios.

De acuerdo con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los participantes podrán ejercer su derecho de oposición, acceso, rectificación o cancelación enviando una carta con acuse de recibo al responsable de este fichero de participantes en la siguiente dirección postal:

Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes,
Isaac Peral, 2, 28015, Madrid