



Premios Excelencia Relación Cliente: conoce los ganadores



La Gala, organizada por la AEERC, Izo e iFAES, ha distinguido a 33 empresas y proyectos en una edición que reivindica el valor de las personas, la tecnología y las relaciones de confianza como motores de competitividad empresarial.



Jorge Luengo , uno de los ilusionistas más reconocidos de España, ha conducido una noche en la que la magia y la excelencia han compartido escenario para celebrar a los grandes protagonistas del sector.

Esta nueva edición de la Gala de los Premios Excelencia Relación con Clientes 2026 organizados por la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC), Izo e iFAES , ha vuelto a reconocer a las compañías que están marcando la diferencia en la manera de relacionarse con sus clientes.

Una cita que ha reunido a los profesionales y representantes de las principales compañías del sector para celebrar los logros de una industria que continúa evolucionando y que desempeña un papel cada vez más estratégico en el crecimiento, la diferenciación y la competitividad de las organizaciones.

La ceremonia comenzó con la intervención de José Francisco Rodríguez , presidente de la AEERC, quien dio la bienvenida a los asistentes y puso en valor el papel de los Premios como reconocimiento al compromiso de las empresas con la evolución y profesionalización del sector.

A continuación, María Luisa Merino , gerente de la AEERC, destacó el rigor y la objetividad que caracterizan a estos galardones, sustentados en una metodología de evaluación y auditoría desarrollada por Izo, consultora especializada en Experience Management (XM).

Frente a otros reconocimientos basados exclusivamente en candidaturas o valoraciones subjetivas, los Premios Excelencia Relación con Clientes cuentan con un modelo de evaluación técnica que analiza las operaciones, los resultados y las capacidades de las organizaciones, con el objetivo de identificar prácticas de excelencia contrastadas.

Un enfoque que convierte estos premios en algo más que una distinción: un ejercicio de evaluación del sector, una oportunidad para identificar referentes y un estímulo para impulsar la mejora continua.

La edición 2026 vuelve a reflejar la diversidad y la evolución de la industria, con reconocimientos que abarcan desde la calidad de la atención telefónica, digital y presencial hasta el uso de la inteligencia artificial, la automatización, la experiencia de empleado o la transformación de los modelos de relación.

Los 33 reconocimientos que dibujan el futuro de la relación con clientes

La entrega de premios se estructuró en cinco grandes bloques que ponen de manifiesto las distintas dimensiones de la excelencia: la calidad de las operaciones, la capacidad de las empresas para construir relaciones diferenciales, la innovación tecnológica, la transformación estratégica y los grandes referentes del año.

Una noche para reconocer a quienes hacen posible lo extraordinario

El cierre institucional de la Gala estuvo a cargo de José Serrano , CEO de Izo España, quien puso el broche final a una edición que ha celebrado el talento, la innovación y el compromiso de las



compañías con una relación con clientes cada vez más estratégica, retando a los asistentes a contribuir con la mejora y evolución de estos Premios.

Tras la ceremonia, los asistentes continuaron la celebración en un cóctel ofrecido por Santa Teresa Catering , en el que pudieron compartir experiencias, intercambiar impresiones y celebrar los reconocimientos en un ambiente distendido. Jorge Luengo también participó en este encuentro, prolongando la magia de la noche más allá del escenario.

Una edición que volvió a recordar que detrás de cada reconocimiento hay decisiones valientes, equipos comprometidos, ideas que se convierten en proyectos y organizaciones que entienden que la excelencia no es un resultado aislado, sino una forma de hacer empresa.

GANADORES PREMIOS EXCELENCIA EN LA RELACIÓN CON CLIENTES

PREMIOS CATEGORÍA GRANDES PREMIOSA LA EXCELENCIA

El momento más esperado de la noche llegó con la entrega de los cinco Grandes Premios , que distinguen a las compañías que han alcanzado los reconocimientos más destacados del año. En una ceremonia marcada por la expectación de los finalistas, los grandes galardonados de 2026 fueron:

MEJOR EMPRESA DEL AÑO : DABA / NESPRESSOMEJOR PROVEEDOR DEL AÑO

: KONECTA

(+3 millones de interacciones): MUTUA MADRILEÑA

(-3 millones de interacciones): OCTOPUS ENERGY

: INTEL CIA

Esta categoría puso el foco en las organizaciones que han conseguido desarrollar modelos de atención y relación capaces de responder a las expectativas de sus clientes y aportar valor al negocio. María Luisa Merino, gerente de la AEERC, y Mario Moraga, director comercial de iFAES , fueron los encargados de entregar los ocho reconocimientos.

Relación Telefónica B2C (+ 3 mill. interacciones año): REPSOL

Este bloque reconoció a las compañías de outsourcing que han demostrado una gestión sobresaliente de las operaciones de relación con clientes, combinando calidad, eficiencia y capacidad de respuesta . Los galardones fueron entregados por Laurent Etcheverry, director general de iFAES, y José María Gómez, director comercial de Izo.

INTEL CIA con su cliente REPSOL

AURANTIS con su cliente ENDESA

TRANSCOM con su cliente ORANGE



KONECTA con su cliente OPENBANK

ESPIC con sus clientes SEROIL ENERGY, OIL PRIX, MEROIL, B OIL, PANDORA ENERGY y ESCUDEROIL

TRANSCOM con su cliente ORANGE

KONECTA con su cliente KIA

PREMIOS CATEGORÍA MEJOR PROYECTO ESTRATÉGICO

Uno de los bloques con mayor componente transformador de la noche fue el dedicado a los proyectos estratégicos, que reconoció iniciativas capaces de llevar la excelencia más allá de las operaciones de atención para integrarla en la cultura, la gestión y las decisiones de negocio José Serrano, CEO de Izo España, y José Francisco Rodríguez, presidente de la AEERC , entregaron los nueve reconocimientos de esta categoría.

UNICAJA: Innovación NO Tecnológica

AIR EUROPA: Voz del Cliente

KIA: Voz del Empleado

ENDESA: Gestión Comercial Telefónica

LEROY MERLIN: Experiencia de Cliente

RENFE: Experiencia de Empleado

ENDESA: Gestión Comercial en eCommerce

PREMIOS ESPECIALES

Esta edición ha incorporado, además, dos reconocimientos especiales que ponen el foco en una visión más amplia y transversal de la experiencia. HYUNDAI recibió el Premio Especial Beyond Experience por su proyecto Heart Connector , una iniciativa que apuesta por hacer de la escucha del cliente una capacidad compartida por toda la organización, conectando el conocimiento de sus necesidades y expectativas con las oportunidades de mejora de la relación. Por su parte, IL UNION fue reconocida con el Premio Especial Human Experience por su proyecto Experiencia 360 , que lleva la excelencia en la relación más allá de la experiencia de cliente, integrando una visión global de la experiencia y el propósito empresarial.

HIUNDAY: Beyond Experience

La inteligencia artificial, la automatización y la inteligencia de datos han dejado de ser promesas de futuro para convertirse en capacidades que están redefiniendo los modelos de atención. En este contexto, los Premios a Mejor Tecnología reconocieron aquellas soluciones que contribuyen a transformar las operaciones, mejorar la capacidad de respuesta y desarrollar nuevas formas de interacción.



> 9 de octubre de 2026 a las 8:17

AGENTIFAI: Inteligencia Artificial

SERVINFORM: Automatización

INTELCIA: Gestión de Datos y Business Analytics

EROSKI: Engagement

Una Gala llena de emociones y reconocimientos: nos vemos el próximo año.

Me gusta

Cargando...

Relacionado

PREMIOS EXCELENCIA EN RELACIÓN CON CLIENTES MEJOR EMPRESA BANCO SANTANDER: Premio Excelencia a la Mejor Empresa 2019 PREMIOS EXCELENCIA EN RELACIÓN CON CLIENTES MEJOR PROVEEDOR MAJOREL: Premio Excelencia al Mejor Proveedor 2019 PREMIOS EXCELENCIA EN RELACIÓN CON CLIENTES MEJOR EMPRESA POR CANAL DE ATENCIÓN DABA NESPRESSO: Premio Excelencia a la Mejor Atención en...

En «Contact Center»

La Gala celebrada el 22 de noviembre reunió a más de 550 profesionales de la Relación con Clientes de empresas nacionales y proveedores de outsourcing y tecnología. Edu Soto fue el conductor, dando paso al discurso del presidente de la AEERC, José Francisco Rodríguez, quien resaltó la importancia del papel...

En «Contact Center»

El miércoles 24 de noviembre, tuvo lugar en Kinépolis Ciudad de la Imagen y coincidiendo con la celebración de Expo Relación Cliente, el evento más relevante de la industria de los Centros de Relación con Cliente, la Gala de entrega de los Premios Excelencia Relación con Clientes. Unos galardones organizados...

En «Contact Center»