
LOS PREMIOS FORTIUS 2020 RECONOCEN A LOS MEJORES PROFESIONALES DEL AÑO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Numerosos profesionales de la industria conocieron ayer en directo el nombre de los ganadores de los XIII Premios Fortius, en una gala híbrida -presencial y en streaming-, innovadora y cargada de emoción

La Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC), de la mano de sus partners: GoContact, ON Soluciones y Up Spain, y con la colaboración de ESIC Business & Marketing School e IFAES, celebraron ayer la **gala de entrega de trofeos de los Premios Fortius 2020**, en esta ocasión con un modelo mixto -presencial y en streaming-. 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 500 profesionales de la industria siguieron online la gala de los Premios Fortius, un encuentro que contó con un innovador plató virtual y que estuvo lleno de sorpresas y emociones. Con esta ya son trece 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 19:00 h. de la tarde con la intervención del **presidente de la AEERC, José Francisco Rodríguez**, que dio la bienvenida a los asistentes y destacó que *“quizás la reflexión más relevante que podemos hacer hoy es el gran avance que ha realizado la industria de Call Center durante el último año, y lo ha hecho de la mano de la tecnología, y sobre todo, de los profesionales del sector. Nos hemos convertido en la “fibra” que conectaba a los clientes con las marcas, una fibra de voz. Los ganadores de los Premios Fortius, representan a esos miles de agentes que este año difícil han estado día a día dando soporte tanto al teléfono como en otros canales de atención, y por supuesto, quiero destacar especialmente a las empresas y a sus directivos que han sido capaces en un tiempo récord de adaptar el modelo, con una vocación clarísima de dar servicio a los clientes, tanto particulares, como PYMES y Empresas. Enhorabuena a finalistas y ganadores”*

Por su parte, **M^a Luisa Merino, gerente de la AEERC**, apuntó que *“el objetivo final de los Premios Fortius es reconocer el trabajo de quienes dan la cara por nuestras empresas todos los días. Ha sido ésta una edición muy especial, en la que hemos valorado profesionales trabajando 100% en situación de COVID. Un esfuerzo sobrehumano de transformación, empoderamiento, responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo “sin” el equipo ... Todo ello se ha visto reflejado en las candidaturas*

presentadas. Nos enorgullece, más que nunca, estar en esta actividad y con estos profesionales”. M^a Luisa insistió en que “si hay algo que nos llega al alma es ver crecer a nuestros Fortius; encontramos con ganadores de ediciones previas defendiendo las candidaturas de sus compañeros y diciéndonos que los Premios Fortius CAMBIARON SUS VIDAS”. Pero nada de esto sería posible sin “un jurado plenamente comprometido, el inestimable apoyo de nuestros partners y colaboradores y el compromiso de las empresas que presentan a sus mejores profesionales. A todos ellos les estamos muy agradecidos”.

El jurado de los Premios Fortius 2020 lo conforman profesionales de primer nivel con amplia experiencia en la dirección y gestión de Contact Centers. En esta edición ha estado compuesto por Isabel Aceituno, Santiago Muñoz-Chápuli y Raquel Serradilla (candidatura Mejor Supervisor); Laurent Etcheverry, Susana Santiago y M^a Luisa Merino (candidatura Mejor Agente); José Luis Nieto, Ángel Vázquez y Juan Manuel Vaquero (candidatura Mejor Responsable de Plataforma) y Lara Bellido, Santiago Muñoz, Luis González y M^a Luisa Merino (candidatura Espíritu Fortius).

Esta 13^a edición, los ganadores de los Premios Fortius han recaído en:

AGENTES

Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte	Ana María Gverdsiteli Gogoladze Cruz Roja
Mejor Agente de Recobro	Luis Miguel de las Casas Rodríguez Grupo Konecta
Mejor Agente de Ventas	Francisca Vázquez Chico SITEL
Mejor Agente del año 2020	Clara Jorro Aragoneses Marktel

SUPERVISOR

Mejor Supervisor	Jesús Alberto Vaquerizo Sánchez UNÍSONO
------------------	---

RESPONSABLES DE PLATAFORMA

Mejor Responsable de Plataforma	Silvia Fernández González TRANSCOM
---------------------------------	--

ESPÍRITU FORTIUS

Espíritu Fortius 1º Premio	Juan Carlos Domonte Sánchez Cruz Roja
Espíritu Fortius 2º Premio	Ana Escribano García Emergia Contact Center
Espíritu Fortius 3º Premio	Luis Felipe Ramírez López Grupo Konecta

Los premios

Los nueve 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 Pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School; invitación Premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES).

El ganador de Mejor Agente del Año disfrutará de una beca 100% Curso Especializado on-line en Dirección y Gestión Servicio al Cliente (ESIC Business & Marketing School y AEERC) modalidad on-line; además, recibirá un pack Lifelong Learning (ESIC Business & Marketing School).

Además, el Mejor Responsable de Plataforma y el Mejor Supervisor disfrutarán de una beca 100% Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente (Business & Marketing School y AEERC) y un pack Lifelong Learning (Business & Marketing School).

Por último, los ganadores del Premio Espíritu Fortius recibieron el mismo pack Lifelong Learning (Business & Marketing School) y una invitación Premium conferencia 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 Felisa Medina Domínguez, de Miranza. El diploma como finalista al Mejor Agente de

Recobro se lo llevaron Cristina Yubero Pariente, de Marktél, y Lucía Mora Casasnova, de Ibercajaconnect. Diplomas también para los dos finalistas al Mejor Agente de Ventas: Estela Sánchez Diego, de Stream Mobile, y Alejandro Mancheño Méndez, de Grupo Konecta. Los finalistas al Mejor Supervisor, Carlos Fernández Gómez, de Game Stores Iberia, y Antonio Miranda del Álamo, de Grupo Konecta, recibieron también un diploma acreditativo. Por último, los diplomas a los finalistas al Mejor Responsable de Plataforma fueron para Laura Cabezas González, de Grupo Konecta, e Isabel Ugarte González, de Comdata.

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

Madrid, 4 de junio de 2021