



FORTIUS

Bases

Premios Fortius 2019

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
¿CÓMO PARTICIPAR?	3
PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS	4
VALORACIÓN DE CANDIDATURAS	4
JURADO:	5
PREMIOS:.....	5
TERMINOS Y CONDICIONES:.....	6



FORTIUS

¿QUÉ SON LOS PREMIOS FORTIUS?

Los Premios Fortius pretenden premiar a aquellos profesionales relacionados con el servicio al cliente en Contact Centers (CC) y Centros de Relación con los Clientes (CRC), reconociendo el trabajo y esfuerzo de los profesionales del sector, a la vez que profesionalizan la labor de aquellas personas responsables de la atención al cliente de las compañías en España.

Los premios, de carácter anual, están organizados por la AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes) junto con sus partners GoContact, On Soluciones y Up Spain y cuentan con la colaboración de ESIC Business 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 que operan en España y pertenezcan a Empresas cuya sede social se encuentra en España.

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

- Espíritu Fortius: destinado a reconocer comportamientos o acciones que demuestren los valores Fortius de satisfacción del cliente, trabajo en equipo y consecución de resultados. En este sentido tendrán cabida situaciones o acciones en las que el candidato, excediendo o no el ejercicio de su labor, haya conseguido un impacto significativo en la satisfacción de los clientes, en los resultados o en el clima laboral de su equipo o unidad. Por candidato se entenderá una persona o un equipo de trabajo, sean cuales sean sus funciones dentro de la Relación con los Clientes y/o el Contact Center.
- Mejor Responsable de Plataforma: destinado a supervisores, manager o directores con un equipo de coordinadores o supervisores asignado.
- Mejor Supervisor: destinado a coordinadores o supervisores con un equipo asignado de teleoperadores o gestores.



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 de las tres últimas categorías de la lista anterior. La categoría de **Mejor Agente** del año no es, por lo tanto, de inscripción directa.

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

¿CÓMO PARTICIPAR?

Cada empresa podrá presentar un máximo de **dos candidatos por categoría**, **excepto** en la categoría de **Espíritu Fortius** que no existe límite de candidatos por empresa. 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.

Tras la inscripción, se accederá al portal del candidato donde se debe completar:

1. Experiencia laboral: empresas y puestos relacionados 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 creación de un Hashtag del candidato para su uso en redes sociales que permita al candidato aglutinar el apoyo de su equipo y compañeros a través de su difusión.



FORTIUS

5. Video: de una duración máxima de 8 minutos. El video debe permitir conocer los siguientes aspectos:
 - Biografía personal.
 - Entorno laboral.
 - Equipo de trabajo.
 - Retos afrontados.
 - Retos por afrontar.

6. 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.

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 10 de diciembre de 2019 hasta el 31 de enero de 2020. Las candidaturas únicamente se podrán presentar a través de www.portalfortius.com. Las candidaturas que no se hayan completado a día 31 de enero de 2020 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 apartados de la candidatura: experiencia, video, redes sociales y llamadas (en el caso de las categorías de agente).



FORTIUS

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. Esta entrevista se valorará por el jurado hacerla presencial, telefónica o por Skype.

JURADO:

Habrá 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.

Por categorías:

- Mejor Responsable de Plataforma:
 - o Beca completa para cursar el Programa Superior de Gestión y Dirección de Servicio al Cliente, modalidad presencial.
 - o Programa de coaching personal.
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.
- Mejor Supervisor:
 - o Beca completa para cursar el Programa Superior de Gestión y Dirección de Servicio al Cliente, modalidad online.
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.
- Mejor Agente:
 - o Beca completa para cursar el Programa Superior de Gestión y Dirección de Servicio al Cliente, modalidad online.
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.



FORTIUS

- Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte:
 - o Invitación premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.

- Mejor Agente de Recobro:
 - o Invitación premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.

- Mejor Agente de Ventas:
 - o Invitación premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.

- Mejor Espíritu Fortius:
 - o Invitación premium conferencias Relación Cliente Expo (IFAES)
 - o Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.

TERMINOS Y CONDICIONES:

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 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.

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:



FORTIUS

Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes

Calle Ortega y Gasset 61, 6ºD

28006 Madrid