



## A LAS BUENAS PRÁCTICAS

**“Estrategias de vinculación de clientes mediante el marketing y la comunicación”**



## PREMIO CEX

La Asociación de Centros Promotores de la Excelencia CEX convoca este Premio con el propósito de contribuir al intercambio de buenas prácticas de gestión entre las empresas y otras organizaciones.

Cada año las buenas prácticas candidatas se referirán a diferentes áreas o aspectos de gestión que serán oportunamente definidos en cada una de las convocatorias.

En esta edición de **2025** el tema sobre el que versarán las buenas prácticas presentadas será:

### **“Estrategias de vinculación de clientes mediante el marketing y la comunicación”**

En el contexto actual, el marketing y la comunicación son pilares fundamentales para la vinculación efectiva de clientes. Las estrategias innovadoras en estos campos permiten no solo atraer, sino también fidelizar a los consumidores, creando relaciones duraderas y significativas. En un entorno donde las tendencias emergentes como la personalización, el marketing digital y la comunicación omnicanal cobran cada vez más relevancia, es crucial adaptar nuestras prácticas de gestión para mantenerse competitivos. Este premio reconoce las mejores prácticas que integran estas tendencias, destacando cómo el marketing y la comunicación pueden transformar la experiencia del cliente y potenciar el crecimiento sostenible de las organizaciones.

En el entorno empresarial actual, hay varias áreas clave en la gestión de marketing y comunicación que son especialmente relevantes. A continuación, se detallan algunos ejemplos que podrían ser tomados en consideración:

#### **Estrategia de comunicación integral, Marketing Digital y Omnicanal**

- Alineamiento entre la estrategia de marketing y la de la compañía. Alineamiento con la propuesta de valor, el precio, el posicionamiento y la distribución.
- La integración de múltiples canales (digitales, físicos y mixtos) para ofrecer experiencias de cliente coherentes y personalizadas. Esto incluye el uso coordinado de redes sociales, email, plataformas móviles y nuevas plataformas emergentes.

- Implementación de herramientas que automatizan tareas repetitivas de marketing, como el envío de correos electrónicos, la segmentación de audiencias y la gestión de campañas, para mejorar la eficiencia y efectividad.
- Uso de métricas avanzadas y KPIs para medir el impacto de las estrategias de marketing, no solo en términos de ROI inmediato, sino también en la construcción de la marca a largo plazo y la fidelización del cliente.

### **Marketing de Contenidos**

- Creación y distribución de contenido valioso y relevante para atraer y retener a una audiencia claramente definida. Esto incluye blogs, videos, infografías y otros formatos que aporten valor al cliente.
- Nexo entre la estrategia de marketing y el diseño del producto o servicio (mejora del producto o servicio a través del cliente)

### **Marketing de Influencers y Relaciones Públicas**

- Colaboración con influencers y gestión de la reputación de la marca a través de relaciones públicas estratégicas. Esto ayuda a construir credibilidad y alcance de manera orgánica.

### **Transformación Digital y Data-Driven Marketing**

- Utilización de datos y tecnología para comprender mejor al cliente y adaptar estrategias de marketing en tiempo real. Esto puede implicar la personalización avanzada de mensajes, el análisis de comportamiento y la segmentación predictiva basada en IA.
- También puede incluir el uso de métricas avanzadas y KPIs para medir el impacto de las estrategias de marketing, no solo en términos de ROI inmediato, sino también en la construcción de la marca a largo plazo y la fidelización del cliente.

### **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**

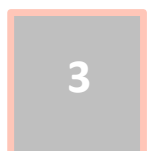
- Integración de prácticas sostenibles y responsables en las estrategias de marketing y comunicación para conectar con los clientes a nivel emocional y ético.

### **Experiencia del Cliente (CX)**

- Mejorar la experiencia del cliente enfocándose en mejorar cada punto de contacto con el cliente para asegurar una experiencia positiva y coherente. Esto abarca desde el servicio al cliente hasta la usabilidad de los productos y servicios desde la perspectiva del marketing y la comunicación.

### **Los criterios de valoración serán:**

- Grado de novedad en la aplicación del marketing y la comunicación.



- Coherencia con la estrategia.
- Resultados e impacto en los diferentes grupos de interés.
- Posibilidad de transferencia interna y externa.

## PRESENTACIÓN DE LAS CANDIDATURAS

Para poder participar se deberá rellenar el Formulario Online a través de la web [www.centrosdeexcelencia.com/formulario/](http://www.centrosdeexcelencia.com/formulario/)

Sólo se aceptarán las candidaturas recibidas de manera online.

Las organizaciones candidatas deberán cumplimentar el cuestionario disponible online con la siguiente información:

### 1. Presentación de la organización

Nombre, teléfono y e-mail de la persona de contacto a efectos de la candidatura a este premio. Nombre de la organización, CIF, dirección.

Descripción de la organización: principales productos y servicios, actividad, clientes y mercados, número de personas empleadas y otros datos relevantes.

En caso de proyectos desarrollados de forma colaborativa por varias organizaciones, se deberá identificar en este punto la organización líder.

### 2. Título de la buena práctica

El título debe describir, brevemente, de forma precisa, la buena práctica presentada.

### 3. Descripción corta de la buena práctica

Descripción breve de la buena práctica, que en 225 palabras o menos, permita conocer el contenido de la misma. Este resumen será de utilidad para efectos de comunicación pública posterior por parte de los Centros CEX.

### 4. Desarrollo de la buena práctica (max. 2000 palabras)

Se deberá contextualizar la situación de partida y las necesidades existentes que han generado la aplicación de la buena práctica y que la justifican. También se deberá argumentar la lógica de la acción tomada con relación a la necesidad detectada, su proceso de diseño y desarrollo, y su estrategia de despliegue para la implantación definitiva. Se destacarán los hitos significativos y las inversiones tanto en medios como en tiempo empleado. Se hará especial énfasis en las dificultades encontradas, las soluciones aplicadas y las herramientas utilizadas, así como las colaboraciones que, en su caso, hayan sido necesarias para llevarla a cabo.

Asimismo, se deberá aportar información sobre: agilidad, originalidad y diferenciación de la oportunidad de negocio; innovación en el sector de actividad de la empresa; y, diversificación y ampliación de mercados.

En caso de proyectos desarrollados de forma colaborativa por varias organizaciones, se deberá detallar en este apartado de la memoria el alcance de la participación de cada una de las organizaciones involucradas.

## **5. Resultados e impacto**

Se concretarán los resultados que se han logrado, es decir, por qué ésta es una “buena práctica” y qué ha aportado a la organización. Se deben incluir datos, cifras, indicadores de evolución y cualquier otra información que demuestre la relación directa entre la buena práctica presentada y los resultados descritos.

Los anexos al formulario deberán atender a los siguientes requerimientos técnicos:

- Los archivos a subir deben ser exclusivamente fotografías, gráficas, tablas, esquemas o capturas de pantalla que puedan ser maquetados en el documento final de los Premios CEX.
- Los archivos serán en formato jpg y su tamaño aproximado de 2000 x 3008 pixels a 72 puntos de resolución, por lo que su peso medio será de 600 kb.
- Si dichos archivos contienen algo de texto, recomendamos que se revisen antes del envío con el fin de que su lectura sea correcta. En ningún caso se admitirán formatos pdf, Word, Excel, etc.

## **SELECCIÓN DE LOS FINALISTAS**

Cada una de las entidades miembros de CEX realizará las gestiones oportunas en su Comunidad Autónoma para identificar un máximo de 2 candidatos que presentará a los restantes miembros de CEX. Deberá garantizar que estas candidaturas son de organizaciones que, globalmente, disponen de un sistema sólido de gestión.

Los miembros de CEX procederán a evaluar individualmente cada una de las candidaturas y en una Asamblea de la Asociación elegirán, de entre todas las candidaturas, a un máximo de 6, de acuerdo con los criterios de valoración definidos.

Estas candidaturas tendrán el reconocimiento de “finalistas” del Premio CEX y, adicionalmente, en aquellos CEX que no tengan organizaciones finalistas, su candidatura mejor puntuada recibirá un accésit.

## **EXPOSICIÓN EN PÚBLICO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS FINALISTAS**

Las organizaciones finalistas expondrán su buena práctica en un acto público que contará con la máxima difusión.



- Dispondrán para ello de un tiempo de 10 minutos.
- Podrán intervenir una o varias personas en la exposición.
- Las organizaciones valoradas como accésit podrán presentar su buena práctica en un vídeo de 1'

## DESIGNACIÓN DE LA PRÁCTICA PREMIADA

Una vez finalizada la exposición de los finalistas y en el mismo acto público, los miembros de los CEX, actuando como jurado, evaluarán las buenas prácticas expuestas y decidirán el ganador del Premio CEX. Se podrá invitar a formar parte del jurado a otras personas que se consideren apropiadas por su experiencia y trayectoria relacionada con la excelencia en la gestión.

El ganador y finalistas recibirán un trofeo conmemorativo. Además, los candidatos designados como accésit en cada Comunidad recibirán un diploma acreditativo de su participación.

## DIFUSIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA PREMIADA Y DE LOS FINALISTAS

Dado que el propósito que persigue este Premio es el de compartir las buenas prácticas en gestión, las entidades miembros de CEX tratarán de dar la máxima difusión a estas buenas prácticas. Por ello, las entidades que participen en este premio se comprometen, en caso de resultar finalistas o premiadas, a ceder a la Asociación CEX y a sus miembros los documentos y materiales que han elaborado para preparar su candidatura y exposición pública.

Asimismo, la organización premiada y las finalistas podrán hacer referencia al reconocimiento logrado en su correspondencia, membretes, medios de comunicación, etc. especificando el reconocimiento obtenido y el año.

## CALENDARIO DEL PREMIO CEX 2025

- **Convocatoria del Premio** – 1 de febrero
- **Inscripción al Premio** – hasta el 17 de marzo
- **Selección de los finalistas** – 19 de mayo
- **Exposición en público de los finalistas y fallo del Jurado** – junio en Asturias

La Asociación CEX-Centros de Excelencia tiene como prioridad organizar un acto público presencial para la exposición ante un jurado de las candidaturas finalistas y elección de la empresa ganadora.

La organización CEX-Centros de Excelencia se reserva el derecho de cambiar las bases.