



Konkurs Złota Słuchawka 2020

zlotasluchawka.pl | zlotasluchawka@smb.pl

Zasady przyznawania nagrody specjalnej w kategorii „Najlepszy PraCCodawca” w ramach konkursu Złota Słuchawka 2020

(dalej: **Zasady**)

1. CEL

- 1.1. Organizator konkursu pn. „Złota Słuchawka 2020” postanawia zorganizować dodatkową akcję, mającą na celu przyznanie nagrody specjalnej w kategorii „Najlepszy PraCCodawca” w ramach uczestnictwa w ww. konkursie, będącej wyróżnieniem dla organizacji, które spełniają i wdrażają najwyższe standardy zatrudniania pracowników w strukturach contact center (dalej: **Konkurs Specjalny**).
- 1.2. Zdobywcą nagrody specjalnej może zostać organizacja, której działalność w tym obszarze może stanowić wzorcowy model działania dla innych organizacji na rynku.

2. UCZESTNICY KONKURSU SPECJALNEGO I ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

- 2.1. Przebieg Konkursu Specjalnego, w tym zwłaszcza sposób przystąpienia do niego, sposób oceny oraz wyboru zwycięzców podlegają warunkom określonym w Regulaminie konkursu Złota Słuchawka 2020 oraz wszystkich jego załącznikach („Regulamin”) z uwzględnieniem zmian i uszczegółowień zawartych w niniejszym dokumencie.
- 2.2. W ramach Konkursu Specjalnego ocenione zostaną zgłoszenia od organizacji, które w okresie wskazanym w punkcie 4.1. Regulaminu prowadziły w sposób systemowy działania związane z zatrudnianiem, zarządzaniem, utrzymaniem pracowników jednostek cc, których celem było zarówno uzyskanie założonych celów biznesowych organizacji, jak również wysokiego poziomu zadowolenia pracowników. Uczestnikami Konkursu Specjalnego mogą być podmioty, które przystąpiły do udziału w konkursie pn. „Złota Słuchawka 2020” w charakterze Zgłaszającego, w tym:
 - 2.2.1. organizacje prowadzące swoje contact center wewnętrzne - zgłoszeniu i ocenie podlega całość działań podejmowanych przez organizację, np. w ramach wszystkich lokalizacji operacyjnych;
 - 2.2.2. firmy prowadzące usługową działalność contact center - zgłoszeniu i ocenie podlega całość działań podejmowanych przez organizację, np. w ramach wszystkich lokalizacji operacyjnych i projektów; uwaga: ocenie nie podlegają elementy poszczególnych projektów realizowanych rzecz klientów zlecających, chyba że stanowią one element działań ogólnych;
 - 2.2.3. organizacje zarządzające zespołami konsultantów, którzy realizują działania w ramach zasobów cc wynajętych od firmy outsourcingowej - zgłoszeniu i ocenie podlegają działania realizowane w ramach wydzielonego projektu.
- 2.3. Opłata za zgłoszenie do Konkursu Specjalnego wynosi 1 499,00 zł (tysiąc czterysta dziewięćdziesiąt dziewięć złotych 00/100) + 23% VAT za każde zgłoszenie.



Konkurs Złota Słuchawka 2020

zlotasluchawka.pl | zlotasluchawka@smb.pl

3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

- 3.1. W ramach Konkursu Specjalnego oceniane są elementy systemowych działań w zakresie zatrudniania, zarządzania i utrzymania pracowników jednostek contact center w następujących obszarach (procentowy udział poszczególnych kryteriów w ostatecznej ocenie merytorycznej):
 - 3.1.1. środowisko i warunki pracy - 25%
 - 3.1.2. model zatrudniania i wynagradzania - 20%
 - 3.1.3. model szkoleń i rozwoju - 25%
 - 3.1.4. model uprawnień i komunikacji wewnętrznej - 20%
 - 3.1.5. wpływ na otoczenie - 10%.
- 3.2. Ocena merytoryczna w II etapie (indywidualna ocena merytoryczna zgłoszenia) zostanie dokonana przez Jury w oparciu o powyższe kryteria. W wyniku oceny merytorycznej w tym etapie stworzony zostanie ranking zgłoszeń. Trzy najwyżej ocenione zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do etapu III.
- 3.3. Ocena merytoryczna w III etapie (ocena merytoryczna i wybór zwycięzców) zostanie dokonana przez Organizatora według następujących zasad:
 - 3.3.1. Jury przeprowadzi obrady, w trakcie których przedstawiciele Zgłaszającego dokonają prezentacji przekazanego do Konkursu Specjalnego zgłoszenia oraz udzielą odpowiedzi na pytania Jury dotyczące zgłoszenia. Prezentacji zgłoszenia w tym zakresie dokonać powinien przedstawiciel contact center wskazany przez Zgłaszającego;
 - 3.3.2. dodatkowo w trakcie obrad Jury, Przedstawiciele Zgłaszającego dokonają prezentacji opinii na temat Zgłaszającego jako pracodawcy, która zostanie przeprowadzona przez przedstawicieli zespołu konsultantów Zgłaszającego. Zespół prezentujący opinię konsultantów musi liczyć od 3 do 8 osób;
 - 3.3.3. Prezentacja zgłoszenia będzie trwać do 60 minut, w tym:
 - 3.3.3.1. 20 minut prezentacja zgłoszenia przez przedstawiciela contact center wskazanego przez Zgłaszającego;
 - 3.3.3.2. 10 minut pytań Jury;
 - 3.3.3.3. 20 minut prezentacja opinii konsultantów na temat Zgłaszającego jako pracodawcy;
 - 3.3.3.4. 10 minut pytań od Jury;
- 3.4. Uczestnicy Konkursu Specjalnego (Zgłaszający), których zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu otrzymają tytuł "Nominowany do nagrody specjalnej Najlepszy praCCodawca w konkursie Złota Słuchawka 2020".



Konkurs Złota Słuchawka 2020

zlotasluchawka.pl | zlotasluchawka@smb.pl

-
- 3.5. Zwycięzcy Konkursu Specjalnego otrzymają tytuł “Zdobywca nagrody specjalnej Najlepszy praCCodawca w konkursie Złota Słuchawka 2020”.
- 3.6. W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminu Konkursu Telemarketer Roku 2020. Pojęciom pisany wielką literą a niezdefiniowanym w Zasadach należy nadawać znaczenie, jakie zostało nadane im w regulaminie Konkursu Telemarketer Roku 2020.