



Zasady przyznawania nagrody specjalnej „Najlepsza obsługa klienta w e-commerce” w ramach konkursu Złota Słuchawka 2021

(dalej: **Zasady**)

1. CEL

- 1.1. Organizator konkursu pn. „Złota Słuchawka 2021” postanawia zorganizować dodatkową akcję, mającą na celu przyznanie nagrody specjalnej o nazwie „Najlepsza obsługa klienta w e-commerce” będącej wyróżnieniem dla organizacji, które spełniają i wdrażają najwyższe standardy w zakresie zdalnej obsługi i komunikacji z klientami sklepu internetowego (internetowej sprzedaży produktów lub usług) poprzez jednostki 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 2021 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 chyba inny Regulaminu prowadziły w sposób systemowy działania związane z komunikacją i obsługą klientów sklepu internetowego lub sprzedaży internetowej. Uczestnikami Konkursu Specjalnego mogą być zarówno podmioty, które prowadziły działania na własną rzecz, lub na rzecz partnerów zewnętrznych.

3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

- 3.1. W ramach Konkursu Specjalnego oceniane są elementy modelu działania Zgłaszającego w zakresie zdalnej obsługi i komunikacji z klientami sklepu internetowego (sprzedaży internetowej):
 - 3.1.1. Różnorodność wykorzystywanych kanałów komunikacji z klientami i spójność komunikacji w ramach tych kanałów
 - 3.1.2. Zakres realizowanych procesów obsługowych
 - 3.1.3. Wyniki i efekty realizowanych działań
 - 3.1.4. Elastyczność działania, innowacje wprowadzane w modelu obsługi
 - 3.1.5. Sposób zbierania informacji zwrotnych od klientów
- 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. Maksymalnie trzy najwyżej ocenione zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do etapu III.



Konkurs Złota Słuchawka 2021

zlotasluchawka.pl | zlotasluchawka@smb.pl

-
- 3.3. Ocena merytoryczna w III etapie (ocena merytoryczna i wybór zwycięzców) zostanie dokonana 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. Prezentacja zgłoszenia będzie trwać do 50 minut, w tym:
 - 3.3.2.1. 30 minut prezentacja zgłoszenia przez przedstawiciela contact center wskazanego przez Zgłaszającego;
 - 3.3.2.2. 20 minut pytań Jury;
- 3.4. Uczestnicy Konkursu Specjalnego (Zgłaszający), których zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu otrzymają tytuł "Nominowany do nagrody specjalnej Najlepsza obsługa klienta w e-commerce w konkursie Złota Słuchawka 2021".
- 3.5. Zwycięzcy Konkursu Specjalnego otrzymają tytuł "Zdobywca nagrody specjalnej Najlepsza obsługa klienta w e-commerce w konkursie Złota Słuchawka 2021".
- 3.6. Wyróżnieni w Konkursie Specjalnym otrzymają tytuł "Wyróżniony w ramach nagrody specjalnej Najlepsza obsługa klienta w e-commerce w konkursie Złota Słuchawka 2021".
- 3.7. W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia regulaminu Konkursu Złota Słuchawka 2021. Pojęciom pisanym wielką literą a niezdefiniowanym w Zasadach należy nadawać znaczenie, jakie zostało nadane im w regulaminie Konkursu Złota Słuchawka 2021.