
Zasady przyznawania nagrody specjalnej w kategorii „Czat” w ramach konkursu „Telemarketer Roku 2019”
(dalej: **Zasady**)

1. CEL

- 1.1. Celem zorganizowanej dodatkowej akcji, mającej na celu przyznanie nagrody specjalnej w kategorii „Czat” (dalej: **Konkurs Specjalny**) jest promocja najlepszych standardów komunikacji z klientami prowadzonej za pośrednictwem internetowych kanałów kontaktu.
- 1.2. W ramach Konkursu Specjalnego oceniane będą rozmowy prowadzone przez internetowe kanały kontaktu tj. czat, Messenger, Skype itp.

2. UCZESTNICY KONKURSU SPECJALNEGO I ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

- 2.1. Przebieg Konkursu Specjalnego, w tym zwłaszcza procedura przystąpienia, sposób oceny oraz wybór zwycięzców podlegają warunkom określonym w Regulaminie Konkursu Telemarketera Roku 2019 (dalej: **Regulamin**) oraz wszystkich jego załącznikach, z uwzględnieniem zmian i uszczegółowień zawartych w niniejszych Zasadach.
- 2.2. Zgłoszeń do Konkursu Specjalnego może dokonać podmiot gospodarczy, który w okresie wskazanym w punkcie 4.1 Regulaminu prowadził działania polegające na bezpośredniej komunikacji z klientami przy użyciu internetowych kanałów kontaktu.
- 2.3. Zgłoszenia do Konkursu Specjalnego przyjmowane są w dniach od 4 marca 2019 r. do 29 marca 2019 r.
- 2.4. Opłata za zgłoszenie do Konkursu Specjalnego wynosi 499,00 zł. (słownie: czterysta dziewięćdziesiąt dziewięć złotych 00/100) + 23% VAT za każdego zgłoszonego Uczestnika.
- 2.5. Zgłaszający zainteresowani udziałem w Konkursie Specjalnym, zgodnie z punktem 4.4 Regulaminu powinni dokonać rejestracji Uczestnika poprzez formularz zgłoszeniowy znajdujący się na stronie internetowej Konkursu Telemarketer Roku 2019 w zakładce „NAGRODA SPECJALNA CZAT” – „WEŻ UDZIAŁ”.
- 2.6. Formularz zgłoszeniowy do Konkursu Specjalnego powinien być wypełniony zgodnie z punktem 4.5 Regulaminu, przy czym załączone 3 (słownie: trzy) zapisy konwersacji powinny być:
 - zapisane w formacie graficznym z rozszerzeniem pdf, jpg, png, gif;
 - jakość każdej z 3 konwersacji powinna umożliwiać Jury ich weryfikację i ocenę;
 - przesłane w całości, wraz z automatycznym powitaniem (jeśli jest stosowane w danej rozmowie) i załącznikami przesyłanymi w czasie korespondencji;
 - oznaczone czasem tj. wskazana dokładana godzina poszczególnych wiadomości w ramach konwersacji;
 - przeprowadzone w języku polskim;
 - jedną spójną całością, niedopuszczalne jest doklejanie fragmentów rozmów z innych konwersacji lub wycinanie fragmentów;
 - zanonimizowane tj. dane osobowe klienta (rozmówcy) muszą być niewidoczne - odpowiednie zanonimizowanie danych leży po stronie Zgłaszającego. Organizator

zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia w Konkursie Specjalnym zgłoszeń, które nie spełniają wymogu anonimizacji danych.

2.7. Po prawidłowym wypełnieniu Formularza zgłoszeniowego, Zgłaszający zobowiązany jest dokonać opłaty za udział w Konkursie Specjalnym na podstawie wystawionej przez Organizatora faktury VAT. Zapłata z tytułu wystawionej faktury VAT powinna nastąpić nie później niż do dnia 12 kwietnia 2019 roku. zgodnie z danymi wskazanymi w punkcie 4.6 Regulaminu.

3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

3.1. Zgłoszenia nadesłane w Konkursie Specjalnym będą, zgodnie z punktem 5.1 Regulaminu, weryfikowane i oceniane w trzech etapach:

- I etap Konkursu Specjalnego – w którym nastąpi weryfikacja poprawności Zgłoszeń zgodnie z Regulaminem oraz kryteriami przyznawania nagrody specjalnej, znajdującymi się w załączniku do niniejszych Zasad;
- II etap Konkursu Specjalnego – w którym Jury oceni nadesłane rozmowy (Zgłoszenia) w oparciu o arkusz ocen opracowany przez Jury zgodnie z kryteriami określonymi w załączniku do Zasad. Pozostałe warunki oceny rozmów (Zgłoszeń) zostały określone w punkcie 5.1.2 Regulaminu;
- III etap Konkursu Specjalnego – bezpośrednia ocena Uczestników, których Zgłoszenia zostały zakwalifikowane przez Jury do dalszego udziału w Konkursie Specjalnym, składająca się z:
 - 2 symultanicznych rozmów symulacyjnych według scenariuszy opracowanych przez Jury, prowadzonych przez internetowy kanał kontaktu;
 - indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy dokonają autoprezentacji;

3.2 W ramach III etapu Konkursu Specjalnego Organizator dopuszcza możliwość korzystania z własnej klawiatury przez Uczestnika.

3.3 Uczestnicy, których zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu Specjalnego, otrzymają tytuł „Nominowany do nagrody specjalnej w kategorii „Czat” w konkursie Telemarketer Roku 2019”.

3.4 Zwycięzcy zostanie przyznany tytuł „Zdobywca nagrody specjalnej w kategorii „Czat” w konkursie Telemarket Roku 2019”.

3.5 W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia zgodne z Regulaminem Konkursu Telemarketer Roku 2019. Pojęciom pisany wielką literą a niezdefiniowanym w Zasadach należy przydawać znaczenie, jakie zostało nadane im w regulaminie Konkursu Telemarketer Roku 2019.

Załącznik:

Kryteria przyznawania nagrody specjalnej „Czat”