
**Zasady przyznawania nagrody specjalnej w kategorii „Customer Experience”
w ramach konkursu „Telemarketer Roku 2020”
(dalej: Zasady)**

1. CEL

1.1. Celem zorganizowanej dodatkowej akcji, mającej na celu przyznanie nagrody specjalnej w kategorii „Customer Experience” (dalej: **Konkurs Specjalny**) jest promocja najlepszych standardów budowy relacji z klientem w trakcie rozmowy telefonicznej.

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 2020 (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 połączeń telefonicznych.

2.3. Zgłoszenia do Konkursu Specjalnego przyjmowane są w dniach od 3 lutego 2019 r. do 6 marca 2020 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 2020 w zakładce „WEŻ UDZIAŁ”.

2.6. Formularz zgłoszeniowy do Konkursu Specjalnego powinien być wypełniony zgodnie z punktem 5 Regulaminu, przy czym załączone 3 (słownie: trzy) nagrania rozmów powinny spełniać poniższe kryteria:

- nagrania muszą mieć postać plików elektronicznych w formacie MP3;
- jakość wszystkich 3 nagrań powinna umożliwiać Jury ich odsłuchanie i ocenę;
- każde nagranie (cała, pojedyncza rozmowa telefoniczna) nie powinno trwać dłużej niż 20 minut; do Konkursu mogą zostać zgłoszone nagrania, które będą trwały dłużej niż 20 minut jednak wiąże się to z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty w wysokości, o której mowa w pkt.IV.7.4. Regulaminu;
- nagrana rozmowa nie może mieć wyciętych fragmentów, ani dołączonych fragmentów z innego połączenia;
- nagrania muszą być prowadzone w języku polskim;
- nagranie nie może zawierać danych identyfikujących osoby (klienta), z którymi prowadzono rozmowę; odpowiedzialność za odpowiednie zanonimizowanie nagrań leży po stronie Zgłaszającego;

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 27 marca 2020 roku, zgodnie z danymi wskazanymi w punkcie 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:
 - telefonicznych rozmów symulacyjnych według scenariuszy opracowanych przez Jury;
 - indywidualnych rozmów Jury z Uczestnikami, w czasie których Uczestnicy dokonają autoprezentacji;

3.2 Uczestnicy, których zgłoszenia zostaną zakwalifikowane do III etapu Konkursu Specjalnego, otrzymają tytuł „Nominowany do nagrody specjalnej w kategorii „Customer Experience” w konkursie Telemarketer Roku 2020”.

3.3 Zwycięzcy zostaną przyznany tytuł „Zdobywca nagrody specjalnej w kategorii „Customer Experience” w konkursie Telemarket Roku 2020”.

3.4 W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia zgodne z Regulaminem Konkursu Telemarketer Roku 2020. Pojęciom pisanym wielką literą a niezdefiniowanym w Zasadach należy przydawać znaczenie, jakie zostało nadane im w regulaminie Konkursu Telemarketer Roku 2020.

Załącznik:

Kryteria przyznawania nagrody specjalnej „Customer Experience”