

---

### Zasady przyznawania nagrody specjalnej „Customer Experience” w ramach konkursu „Telemarketer Roku 2021” (dalej: **Zasady**)

#### 1. CEL

- 1.1. Celem zorganizowanej akcji dodatkowej jest ocena jakości pracy i postaw zgłoszonych Uczestników oraz wyłonienie najlepszych telemarketerów w kategorii „Customer Experience” (dalej: **Konkurs Specjalny**).
- 1.2. W ramach zgłoszenia do Konkursu Specjalnego mogą zostać przekazane rozmowy wychodzące lub przychodzące obrazujące proces budowania bardzo dobrej relacji między klientem a konsultantem oraz reprezentowaną przez niego organizacją. Celem całego procesu ma być utworzenie długofalowej relacji oraz wzmocnienie lojalności w stosunku do marki. Do zgłoszenia wymagane są minimum dwie, maksymalnie trzy rozmowy składające się na proces obsługi tego samego klienta przez danego konsultanta.

#### 2. UCZESTNICZY 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 Telemarketer Roku 2021 (dalej: **Regulamin**) oraz wszystkich jego załącznikach, z uwzględnieniem zmian i uszczegółowień zawartych w niniejszych Zasadach.
- 2.2. W Formularzu należy załączyć 1 (słownie: jeden) zestawy nagrań dokumentujących proces budowania relacji konsultanta z tym samym klientem. Rozmowy mogą stanowić kontynuację jednego wątku lub dotyczyć różnych tematów, pokazujących szeroki wachlarz komunikacyjnych umiejętności telemarketera w zakresie tworzenia pozytywnego wizerunku customer experience:
  - 2.2.1. każdy zestaw nagrań może składać się z 2 lub 3 nagrań;
  - 2.2.2. nagrania muszą mieć postać plików elektronicznych w formacie MP3;
  - 2.2.3. jakość wszystkich nagrań musi umożliwiać Jury ich odsłuchanie i ocenę;
  - 2.2.4. każdy zestaw nagrań (2 lub 3 osobne rozmowy telefoniczne) nie powinien trwać łącznie dłużej niż 20 minut; do Konkursu mogą zostać zgłoszone zestawy nagrań, które będą trwały dłużej niż 20 minut jednak wiąże się to z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty w wysokości, o której mowa w pkt IV.7.3. Regulaminu.

#### 3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

- 3.1. Po zakończeniu III etapu Konkursu Jury w czasie wspólnych obrad wybierze zwycięzcę Konkursu Specjalnego. Zwycięzca otrzymają tytuł "Zdobywca nagrody specjalnej Customer Experience w Konkursie Telemarketer Roku 2021". Uczestnicy zakwalifikowani

---

do III etapu Konkursu Specjalnego otrzymają tytuł „Nominowany do nagrody specjalnej Customer Experience w Konkursie Telemarketer Roku 2021”.

#### 4. KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: CUSTOMER EXPERIENCE

##### 1. NAWIĄZANIE KONTAKTU

- a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
- b. Rozpoznanie / przedstawienie celu kontaktu

##### 2. INTERAKCJA Z KLIENTEM

- a. Zbieranie informacji
- b. Aktywne słuchanie
- c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
- d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
- e. Trafność argumentacji
- f. Edukacja klienta
- g. Pozytywna komunikacyjna reakcja ze strony klienta

##### 3. BUDOWANIE RELACJI

- a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
- b. Atmosfera rozmowy
- c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- d. Empatia

##### 4. FINALIZACJA ROZMOWY

- a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
- b. Podsumowanie ustaleń

##### 5. KOMUNIKACJA

- a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
- b. Dynamika wypowiedzi
- c. Praca głosem

#### 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

5.1. W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia zgodne z Regulaminem Konkursu Telemarketer Roku 2021.

5.2. Pojęcia pisane wielką literą a niezdefiniowanym w Zasadach należy rozumieć w taki sposób, w jaki zostały opisany lub zdefiniowane w regulaminie Konkursu Telemarketer Roku 2021.