
**Zasady przyznawania nagrody specjalnej „Rozmowa retencyjna”
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 „Rozmowa retencyjna” (dalej: Konkurs Specjalny).
- 1.2. W ramach zgłoszenia do Konkursu Specjalnego mogą zostać przekazane rozmowy wychodzące lub przychodzące, których efektem jest to, że klient składający wcześniej chęć rezygnacji z produktu / usługi odstąpił od niej lub zdecydował się na inny, zaproponowany przez konsultanta produkt / usługę.

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 Telemarketer Roku 2021 (dalej: Regulamin) oraz wszystkich jego załącznikach, z uwzględnieniem zmian i uszczegółowień zawartych w niniejszych Zasadach.
- 2.2. W Formularzu należy załączyć 3 (słownie: trzy) nagrania 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. nagrania muszą mieć postać plików elektronicznych w formacie MP3;
 - 2.2.2. jakość wszystkich nagrań musi umożliwiać Jury ich odsłuchanie i ocenę;
 - 2.2.3. każde nagranie rozmowy 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.7.3. Regulaminu.

3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

Po zakończeniu III etapu Konkursu Jury w czasie wspólnych obrad wybierze zwycięzcę Konkursu Specjalnego. Zwycięzca otrzymają tytuł "Zdobywca nagrody specjalnej Rozmowa retencyjna w Konkursie Telemarketer Roku 2021". Uczestnicy zakwalifikowani do III etapu Konkursu Specjalnego otrzymają tytuł „Nominowany do nagrody specjalnej Rozmowa retencyjna w Konkursie Telemarketer Roku 2021”.

4. KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: ROZMOWA RETENCYJNA**4.1. NAWIĄZANIE KONTAKTU**

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

- c. Uzgodnienie i dotrzymanie przebiegu rozmowy

4.2. INTERAKCJA Z KLIENTEM

- d. Zbieranie informacji
- e. Aktywne słuchanie
- f. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
- g. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
- h. Trafność argumentacji
- i. Kreowanie potrzeb
- j. Radzenie sobie z obiekcjami
- k. Przedstawienie alternatywnego rozwiązania

4.3. BUDOWANIE RELACJI

- l. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
- m. Atmosfera rozmowy
- n. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- o. Empatia

4.4. FINALIZACJA ROZMOWY

- p. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
- q. Podsumowanie ustaleń

4.5. KOMUNIKACJA

- r. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
- s. Dynamika wypowiedzi
- t. 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 niezdefiniowane w Zasadach należy rozumieć w taki sposób, w jaki zostały opisane lub zdefiniowane w regulaminie Konkursu Telemarketer Roku 2021.