

2019. október 1-2.  
Hotel Azúr, Siófok

TÁRSAS-JÁTÉKOK

internethungary.com



# Versenyfelhívás

Az Internet Hungary 2019 konferencia szervezői versenypályázatot hirdetnek

## A LEGJOBB ÜGYFÉLSZOLGÁLAT címért

Az ügyfélszolgálati verseny célja, hogy lehetőséget nyújtson különböző cégek számára, hogy megmérettessék ügyfélszolgálataik teljesítményét. A versenyben sem a cég mérete, sem piaci pozíciója, sem pedig az ügyfélszolgálaton dolgozók létszáma nem befolyásoló tényező – a fő szempont az ügyfélközpontúság.

### Beadandó mellékletek:

**A versenyben való részvétel kötelező mellékletei (ezek bármelyikének hiánya miatt a pályázat a versenyből kizárásra kerül):**

- 1. Rövid cégbemutató:** Kérjük, röviden mutassa be a céget, amelyet a pályázaton képvisel. (max.100 szóban) – Nem kerül pontozásra.
- 2. Ügyfélkapcsolati csatornák:** Ismertesse az ügyfelek számára biztosított kommunikációs csatornákat, valamint az egyes csatornákra vonatkozó válaszidőket/ügyfélszolgálati időket (max. 100 szóban).
- 3. Egyedi megoldások:** Ismertesse a cégüknél az elmúlt időszakban indított leginnovatívabb ügyfélszolgálati megoldást, amely megkülönbözteti Önöket a saját piacukon jelen lévő versenytársaktól (max. 100 szóban).
- 4. Az ügyfélszolgálat szerepe:** Ismertesse cégük hitvallását az ügyfélkiszolgálással kapcsolatban (max. 100 szóban).
- 5. Ügyfélkapcsolati folyamatok:** Ismertesse, hogy az ügyfelek visszajelzéseit, panaszait milyen módon gyűjtik, összegzik, kezelik és használják. (Ha használják, akkor mire, hogyan?) (Max. 200 szóban.)
- 6. Ügyfél-elégedettség mérése (NPS/VOC):** Ismertesse cége ügyfél-elégedettség-mérési módszereit, legutóbbi eredményeit, valamint az új megoldás/kampány eredményeit. (Max 100 szóban.)
- 7. Ügyfélszolgálati kollégák eredményességének mérése:** Miként valósul meg? Hogyan csatornázzák be az ügyfélszolgálat célkitűzéseit a vállalat célkitűzései közé? (Max. 100 szóban.)
- 8. Az ügyfélkapcsolatokat ellátó személyek támogatásának megvalósulása:**
  1. Milyen módon biztosítják a munkatársak számára a támogató környezetet?
  2. Objektív és szubjektív tényezők (környezet, háttér, szakmai képzések, csapatmunka, home office).
  3. IT támogatás (Milyen -a kiszolgálást, a napi munkát SEGÍTŐ - megoldásokat használnak)(A fenti 3 pont ismertetése összesen max. 200 szóban.)
- 9. Indokolja meg, miért Önöknek kellene a díjat odaítélni?** A legfontosabb pozitívumok (max. 100 szóban).

2019. október 1-2.  
Hotel Azúr, Siófok

TÁRSAS-JÁTÉKOK

internethungary.com



**Nem kötelező, kiegészítő, tájékoztató anyagok:**

**1. 1 db videóanyag (Kérjük, hogy telefonnal készítse el, max. 3 percben)**

**2. Kreatív képek (max. 3 db A/4 méretű lapon el kell férniük)**

**Előnyt jelent, ha vannak a sikerességet alátámasztó, validált mérési számok.**

## DÍJAK

A legjobb ügyfélszolgálatért járó elismerést az Internet Hungary 2019 konferencián veheti át a díjazott 2019. október 1-jén.

- 2019. október 2-án, a konferencia második napján egy 15 perces bemutatkozási lehetőséget kap a cég delegált képviselője, amelynek során pályaművét, illetve az abban bemutatott ügyfélszolgálatot prezentálja a konferencia résztvevőinek.
- Egy cikket közlünk a DigitalHungary.hu szakportálon
- A konferencia közösségimédia-felületein két hétig hirdetjük a győztest.
- Sajtóanyag kiküldése az országos sajtónak.
- Egy szabadon választott (a szervezővel előzetesen egyeztetett témájú) előadás megtartása a következő Internet Hungary vagy Media Hungary konferencián 2020-ben.
- Tárgyi elismerés és oklevél, melyeknek digitálisan is használható verzióját is megkapja a nyertes.

**Shortlistesek elismerése:**

- A shortlistre került cégek egy-egy képviselője (aki díjazás esetén díjátvevő és előadó is egyben) számára teljes konferenciacsomagot biztosítunk az Internet Hungary 2019 konferenciára (szállás: Hotel Balaton/ CE Plaza).
- Azokat a cégeket, amelyek hozzájárulnak, a közösségi médiában egy hétig hirdetjük.

## NEVEZÉSI FELTÉTELEK

**A versenypályázatok beérkezési határideje:**

**2019. augusztus 13-tól 2019. szeptember 16-án, 12 óráig**

**A beadható versenyművek száma: egy cégtől egy pályázatot lehet benyújtani**

**A szöveges anyagokat zárolt PDF-formátumban várjuk.**

**Beküldési cím: [ugyfelszolgalat@internethungary.com](mailto:ugyfelszolgalat@internethungary.com)**

A tárgy mezőbe kérjük beírni: **Internet Hungary ügyfélszolgálati pályázat.**

2019. október 1-2.  
Hotel Azúr, Siófok

TÁRSAS-JÁTÉKOK

internethungary.com



A kísérő e-mailben legyenek kedvesek megadni a pályázó cég nevét, címét, a kapcsolattartó nevét, telefonszámát, e-mail címét és - ha a pályázó a shortlist tagja lesz, akkor - a konferenciára előadóként és egyben – díjazásuk esetén – díjátvevőként delegált személy nevét, telefonszámát, e-mail címét.

**Figyelem!** Csak az a pályamű tekinthető érvényesnek, amelyet a beérkezést követő 24 órán belül e-mailben visszaigazolunk!

**Pályázati díj: 10.000 forint+áfa/nevezés.**

A pályázati díjról a jelentkezést követően **számlát küldünk, amelyet 3 napon belül szíveskedjenek átutalni.**

**Azt a nevezést, amelyhez legkésőbb 2019. szeptember 17-ig nem érkezik be a nevezési díj összege a szervező bankszámlájára, a versenyből töröljük.**

**A pályázó cég számára a konferencia belépőjének árából (szállás és ellátás nem) max 3 főig 15% kedvezményt biztosítunk.**

**Kérem a számla elkészítéséhez legyenek kedvesek megadni az alábbi adatokat: Cégnév, adószám, számlázási cím.**

## A VERSENY MENETE

A verseny kétfordulós.

A szakmai zsűri 2019. szeptember 24-ig dönt az öt versenyművet tartalmazó shortlistről. Az egyes céget érintő döntésről értesítést küldünk a verseny résztvevőinek. A zsűrizés második fordulóját követően az első helyen kiemelt cég képviselője az Internet Hungary 2019 konferencián veheti át a díjat.

**A két zsűri tagjai kiválasztásának szempontjai:**

- 1 fő online fizetési szakértő
- 1 fő ügyfélszolgálati szakember
- 1 fő fogyasztóvédelmi szakember
- 1 fő marketingkommunikációs szakember
- 1 fő UX szakértő

A díj szakmai együttműködő partnere:



A díj támogatója a  geomant™