

### **Już wkrótce III edycja Konkursu na najlepszego Telemarketera Roku**

Zbliża się III edycja, której jak corocznie, głównym celem jest promowanie zawodu konsultanta telefonicznego. Organizowany przez Grupę Call Center konkurs na Telemarketera Roku na stałe wpisał się w kalendarz inicjatyw realizowanych przez Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego.

Zaczęliśmy skromnie, od organizacji konkursu w dwóch kategoriach: telesprzedaż i obsługa klienta. Już w pierwszej edycji otrzymaliśmy 54 zgłoszenia.

Po doświadczeniach I edycji Grupa Call Center podjęła decyzję o zwiększeniu liczby kategorii o help-desk, windykację należności oraz podział telesprzedaży na tę w ruchu wychodzącym (outbound) i przychodzącym (inbound) do call center. Uznaliśmy, że taka klasyfikacja pozwoli lepiej oddać specyfikę pracy w call/contact centers funkcjonujących na rynku. Proces oceny zgłoszeń pozostał bez zmian: w pierwszym etapie jury konkursu złożone z trenerów-praktyków call center, ocenia na podstawie arkuszy ocen nadesłane przez firmy anonimowe nagrania rozmów w poszczególnych kategoriach. Drugi etap składa się z rozmów symulacyjnych z kandydatami wybranymi po I etapie oraz rozmów indywidualnych z nimi. Wszystkie przesyłane nagrania są szyfrowane, dane klientów, konsultantów i nazwy firm usunięte, a jury ocenia tylko merytorykę rozmów.

Grupa Call Center nie chce ograniczać się tylko do nagradzania konsultantów telefonicznych. Wraz z rozwojem rynku call center w Polsce planuje się zmianę koncepcji konkursu – uhonorowanie nie tylko najlepszych konsultantów, ale i call center wewnętrznych i w outsourcingu. Na razie jednak nasz rynek jest bardzo hermetyczny, a z uwagi na bezpieczeństwo danych, firmy na początku miały opory z przesyłaniem nagranych rozmów na konkurs. Jednak już po I edycji, kiedy to większość nagród przypadła dla GE Money Bank – rynek nabrał przekonania do konkursu. W II edycji otrzymaliśmy już prawie dwa razy więcej zgłoszeń (105 zgłoszeń).

Największy konkurs tego typu na świecie organizuje od wielu lat amerykański portal [contactcenterworld.com](http://contactcenterworld.com). W odróżnieniu od innych nagród są one uważane przez wielu za najbardziej prestiżowe nagrody na rynku, niektórzy mówią nawet o Igrzyskach Olimpijskich w świecie call center. Nagrody w ponad 20 kategoriach przyznawane są tym podmiotom, które są w stanie przekonać jury (złożonego z praktyków- managerów call center, a nie z teoretyków bądź sponsorów) że są rzeczywiście najlepsze.

Konkursowi towarzyszą 4 konferencje Best Practises (w tym roku w Orlando, Florida (USA), London (UK), Surfers Paradise/Gold Coast (Australia) and Las Vegas, Nevada (USA), gdzie najlepsi wymieniają swoje opinie i dzielą się doświadczeniami.

Wszystkie zgłoszenia odbywają się anonimowo za pomocą Internetu. Jury na podstawie faktów i liczb dokonuje selekcji, czy firma/ konsultant spełniają wymogi konkursu. Finaliści zapraszani są na jedną z regionalnych konferencji towarzyszących konkursowi, na których to imprezach walczą o medalową pozycję. Zwycięzcy konkursu regionalnego, oprócz uznania i nagrody dla najlepszych w regionie, gromadzą się co roku w Las Vegas, by konkurować z najlepszymi na świecie.

A nasz skromny - na razie - konkurs jak co roku będzie miał swój finał w Warszawie podczas Gali Golden Arrow, konkursu współorganizowanego przez SMB i VFP Communications – wydawcę „Media & Marketing Polska”.

O terminach zgłaszania do konkursu na Telemarketera Roku powiadomimy Was wkrótce.

Katarzyna Swatowska  
Grupa Call Center SMB  
Dyrektor Marketingu i PR, Call Center Poland