



Rekordowa liczba zgłoszeń w III edycji konkursu na Telemarketera Roku

Organizator konkursu - Grupa Call Center działająca w ramach Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego - zakończyła przyjmowanie zgłoszeń do III edycji „Telemarketera Roku”. Podobnie jak w 2010 roku, jury będzie oceniać konsultantów telefonicznych w 5 kategoriach.

1. sprzedaż inbound – rozmowy przychodzące zakończone sprzedażą produktu lub usługi;
2. sprzedaż outbound – rozmowy wychodzące zakończone sprzedażą produktu lub usługi;
3. obsługa Klienta – rozmowy wychodzące oraz przychodzące polegające na udzielaniu klientowi informacji o produkcie lub usłudze przy zachowaniu zasad profesjonalnej obsługi;
4. help desk – rozmowy przychodzące dedykowanych linii pomocy technicznej zakończone rozwiązaniem problemu;
5. windykacja – rozmowy wychodzące, prowadzone według podstawowych zasad projektów windykacyjnych, zakończone uzyskaniem deklaracji klienta o spłacie należności.

Konkurs jest dwuetapowy. W pierwszym, jury złożone z trenerów call centers i firm szkoleniowych ocenia 3 nagrane rozmowy każdego konsultanta. *„Oceniamy tylko wartość merytoryczną rozmowy. Trenerzy mają dostęp do nagrań, gdzie wszystkie dane dotyczące firmy, w imieniu której konsultant obsługuje konsumenta czy jakiegokolwiek inne dane osobowe zostały z rozmów usunięte. Pozwala to na obiektywną, profesjonalną ocenę wg specjalnie przygotowanego arkusza ocen. Dane są wprowadzane przez trenerów online do dedykowanej aplikacji, która na bieżąco zlicza punkty”* – powiedział przewodniczący Jury- Rafał Brożyna z firmy ContactPoint.

Po pierwszym etapie jury nominuje maksymalnie po 5 osób w każdej kategorii do II etapu. Odbędzie się on w Warszawie na początku czerwca i polegać będzie na rozmowach symulacyjnych przez telefon i indywidualnej ocenie każdego kandydata na podstawie jego autoprezentacji przed Jury. Po zakończeniu II etapu Jury w czasie wspólnych obrad wyłoni maksymalnie po trzech laureatów w poszczególnych kategoriach. Spośród laureatów Jury wybierze zwycięzców poszczególnych Kategorii. Tradycją jest już, że zwycięzcy zostają nagrodzeni podczas uroczystej Gali konkursu Golden Arrow - największego wydarzenia w branży marketingu bezpośredniego .

W tym roku nadesłano rekordową liczbę zgłoszeń – 122 kandydatury w 5 kategoriach (w 2010 roku było 105 zgłoszeń). Najwięcej osób zgłoszono w kategoriach obsługa klienta i sprzedaż inbound. Organizatorów cieszy fakt, że w konkursie biorą udział nie tylko konsultanci firm oferujących usługi call center, ale coraz więcej zgłoszeń pojawia się od call center prowadzonych w ramach własnej organizacji. Co ciekawe, wśród firm zgłaszających swoich pracowników do konkursu najwięcej jest banków.

„Cieszy nas tak liczny udział banków, które bardzo restrykcyjnie podchodzą do zabezpieczeń w call center. Fakt ten powinien rozwiać obiekcje firm, które odmowę udziału w konkursie motywują obawą o bezpieczeństwo danych – powiedział Jacek Barankiewicz z DataContact- przewodniczący Rady programowej Konkursu – jeśli konkurs będzie się rozwijał w takim tempie, w przyszłości zamierzamy zaprosić do konkursu audytora, który będzie czuwał nad jego przebiegiem”.

Ogłoszenie listy Laureatów Konkursu nastąpi 13 czerwca 2011 roku na stronie www.smb.pl/telemarketer_roku. Ogłoszenie Zwycięzców w Konkursie Telemarketer Roku i rozdanie nagród nastąpi w Warszawie podczas Gali Golden Arrow 17 czerwca 2011r.

Partnerem konkursu jest firma Interactive Intelligence.

Informacji udziela :Katarzyna Swatowska, Szef Grupy Call Center Tel 601602601
k.swatowska@ccp.com.pl