

### **§1 ORGANIZATOR KONKURSU**

1. Konkurs **Telemarketer Roku**, zwany dalej Konkursem, jest prowadzony na zasadach niniejszego Regulaminu.
2. Organizatorem Konkursu jest Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego, zwane dalej Organizatorem.

### **§2 CEL KONKURSU I FINANSOWANIE KONKURSU**

1. Konkurs przeprowadzany jest w celu promocji zawodu konsultanta telefonicznego oraz promocji działań wspierających biznes prowadzonych w call center
2. Celem konkursu jest wyłonienie najlepszych telemarketerów w następujących kategoriach:
  - a. sprzedaż outbound
  - b. sprzedaż inbound
  - c. obsługa klienta
  - d. help desk
  - e. windykacja
  - f. inne projekty

Kategoria „inne projekty” to rozmowy przychodzące i wychodzące, prowadzone według standardów profesjonalnej obsługi klienta, nie należące do kategorii sprzedaż, help desk, windykacja, obsługa klient.

3. W Konkursie zostanie przyznana nagroda specjalna „Złota Słuchawka” – za najlepszy projekt prowadzony w call center. Szczegółowe kryteria oceny oraz harmonogram zgłoszeń do Nagrody Specjalnej Złota Słuchawka” zostały opisane w załączniku nr 2 do tego Regulaminu.
4. Konkurs jest finansowany ze środków własnych Organizatora, środków pozyskanych od uczestników Konkursu, a także środków pozyskanych od sponsorów/partnerów.

### **§3 ORGANIZACJA KONKURSU**

1. Organizator powołuje **Radę Programową Konkursu** opracowującą zasady i kryteria Konkursu w składzie:
  - a) Jacek Barankiewicz - Data Contact, przewodniczący
  - b) Katarzyna Swatowska – Call Center Poland
  - c) Maciej Wielkopolan - Teleperformance Polska
  - d) Adam Kotrych - Voice Contact Center
  - e) Andrzej Pichola - Polkomtel S.A.
2. Rada Programowa Konkursu na Telemarketera Roku powołuje Jury składające się z osób reprezentujących środowisko branżowe.
  - a) Rafał Brożyna – przewodniczący jury
  - b) Maciej Buś - Akademia Telemarketingu
  - c) Marta Mańdzij – Arvato Services
  - d) Karolina Omazda-Borkowska - Arvato Services

- e) Anna Lasota – Call Center Poland
  - f) Małgorzata Biernacka - Voice Contact Center
  - g) Adam Pluciński - Holicon
  - h) Paweł Wągradzki - Holicon
  - i) Monika Wilczewska – Polkomtel S.A.
  - j) Janusz Rzepko – Polkomtel S.A.
  - k) Lidia Omen-Wiącek –mBank
  - l) Anna Bolanowska – mBank
  - m) Anna Hryciuk - Teleperformance Polska
  - n) Krzysztof Rosiński - Contact Center sp. z o.o.
5. Jeśli liczba zgłoszeń będzie wymagała zwiększenia składu Jury, Rada Programowa podejmie decyzję o powiększeniu tego składu w nieprzekraczalnym terminie do 4 maja 2012 roku.
  6. Jury dokona oceny zgłoszeń w dwóch etapach:
    - a. I etap - ocena nadesłanych zgłoszeń nagrań rozmów w poszczególnych kategoriach na podstawie arkuszy ocen opracowanych przez Jury;
    - b. II etap (jednodniowy), który odbędzie się w Warszawie, między 11 a 14 czerwca 2012 roku, składający się z:
      - rozmów symulacyjnych z kandydatami wybranymi po I etapie,
      - rozmów indywidualnych z kandydatami.
  7. Uczestnicy Konkursu, których zgłoszenia zostały zakwalifikowane przez Jury po pierwszym etapie (maksymalnie po 5 osób w każdej kategorii) otrzymają tytuł "Nominowany w Konkursie Telemarketer Roku" IV edycja 2012. Wyniki I etapu i termin II etapu zostaną ogłoszone przez Jury w dniu 28 maja 2012 r. na stronie internetowej Organizatora - [www.smb.pl/telemarketer\\_roku](http://www.smb.pl/telemarketer_roku)
  8. Po zakończeniu II etapu Jury w czasie wspólnych obrad wyłoni maksymalnie po trzech Laureatów w poszczególnych kategoriach. Spośród Laureatów Jury wybierze Zwycięzców poszczególnych Kategorii. Zwycięzcy otrzymają tytuł "Zwycięzca w Konkursie Telemarketer Roku – IV edycja 2012" wraz ze statuetką będącą potwierdzeniem zwycięstwa w danej kategorii.
  9. Jury zastrzega sobie prawo do nieprzyznania tytułu Telemarketer Roku w poszczególnych lub wszystkich kategoriach.
  10. Jury oceniać będzie zgłoszenia według kryteriów opisanych w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
  11. Decyzja Jury jest ostateczna.

#### **§4 ZGŁOSZENIE DO KONKURSU**

1. Zgłaszającymi do Konkursu mogą być podmioty gospodarcze, które prowadziły działania telemarketingowe i posiadają nagrania rozmów telefonicznych z takich działań, zarejestrowanych w okresie od 1 kwietnia 2011 do 31 marca 2012. Podmioty te zgłaszają konsultanta telefonicznego, który jest związany z podmiotem dowolną formą współpracy, przy czym muszą być spełnione następujące wymagania Regulaminu:
  - a) nagrania rozmów telefonicznych nagrane są w formacie „MP3”. Jakość wszystkich 3 nagrań powinna umożliwiać Jury ich ocenę, w przypadku nagrań nieczytelnych, lub braku wymaganej liczby nagrań, Jury zastrzega sobie prawo do dyskwalifikacji zgłoszenia,

- b) uczestnik musi zgłosić 3 rozmowy jednego konsultanta telefonicznego w jednej kategorii,
- c) nagranie (cała rozmowa telefoniczna) nie może trwać dłużej niż 15 minut. Rozmowy nie spełniające tego warunku nie zostaną dopuszczone do Konkursu.
- d) nagrania nie mogą zawierać danych osobowych,
- e) zgłaszający gwarantuje poprawność merytoryczną wysyłanych nagrań,
- f) staż współpracy konsultanta nie może być krótszy niż 6 miesięcy w zgłaszającej go firmie na dzień dokonania nagrań rozmów.

2. Chcąc wziąć udział w Konkursie, Zgłaszający są zobowiązani:

- a) pobrać pliki "Formularz zgłoszeniowy", ze strony internetowej znajdującej się pod adresem [www.smb.pl](http://www.smb.pl),
- b) nadesłać prawidłowo przygotowane zgłoszenie na adres mailowy Organizatora - [info@smb.pl](mailto:info@smb.pl), do dnia 16 kwietnia 2012,
- c) nadesłać na adres mailowy Organizatora - [info@smb.pl](mailto:info@smb.pl) list przewodni, zestawienie kandydatów oraz 3 nagrania rozmów (3 nagrania każdego kandydata) (nazwa pliku MP3: imię.nazwisko.kategoria.nr\_rozmowy) do dnia 16 kwietnia 2012r.,
- d) nagrania powinny zostać przesłane w zabezpieczony sposób (plik zip zabezpieczony hasłem),
- e) dokonać opłaty za udział w Konkursie na konto Organizatora:

Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego,

ul. Wybieg 21, 00-788 Warszawa,

Millennium Bank nr konta **89 1160 2202 0000 0000 8618 2926**

**Tytuł przelewu: telemarketer roku 2011\_nazwa firmy**

w terminie nie późniejszym niż 16 kwietnia 2012.

3. Nadesłane nagrania rozmów zostaną wykorzystane jedynie do celów konkursowych.
4. Ustala się następujące stawki opłaty za udział w Konkursie: 99 zł (dziewięćdziesiąt dziewięć złotych) + 23% VAT za każdego zgłoszonego kandydata.
5. Niewypełnienie przez Zgłoszeniodawcę któregokolwiek z warunków opisanych w niniejszym paragrafie, a w szczególności brak opłaty za zgłoszenie, błędne wypełnienie formularza lub nadesłanie zgłoszenia po upływie terminu spowoduje dyskwalifikację zgłoszenia. Dyskwalifikacja prac następuje również przy zgłoszeniu pracy w złej kategorii.

### **§5 OGŁOSZENIE WYNIKÓW KONKURSU**

1. Ogłoszenie listy Laureatów Konkursu nastąpi 16 czerwca 2012 roku na stronie [www.smb.pl](http://www.smb.pl)
2. Ogłoszenie Zwycięzców w Konkursie Telemarketer Roku i rozdanie nagród nastąpi w Warszawie podczas Gali Golden Arrow 22 czerwca 2012r.
3. Organizator zastrzega sobie prawo opublikowania wyników Konkursu w środkach masowego przekazu, a w szczególności w prasie, radiu lub telewizji oraz w sieci Internet.

### **§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Zgłaszający ponosi wszelką odpowiedzialność za przesłane do Konkursu materiały.

2. Wszelka odpowiedzialność za prawdziwość oraz rzetelność informacji lub danych zawartych w zgłoszeniu, a także za naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub praw osób trzecich w związku z nadesłaniem zgłoszenia, spoczywa na przedsiębiorcach nadsyłających zgłoszenia.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wypłatę honorariów ani innych opłat lub wynagrodzeń w związku z wykorzystaniem prac zawartych w zgłoszeniach w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
4. Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w Konkursie pokrywa Zgłaszający.

#### **§7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Organizator nie zwraca zgłoszeń nadesłanych w związku z Konkursem.
2. Po zakończeniu Konkursu wszystkie nadesłane nagrania zostaną zniszczone przez Organizatora.
3. Wszelka korespondencja związana z Konkursem powinna być kierowana na adres siedziby Organizatora lub drogą mailową na adres - [info@smb.pl](mailto:info@smb.pl).
4. Regulamin Konkursu dostępny jest na stronie internetowej Organizatora: [www.smb.pl/telemarketer\\_roku](http://www.smb.pl/telemarketer_roku)
5. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu ogłaszane będą na stronie internetowej, o której mowa w ustępie poprzedzającym.