
**Zasady przyznawania nagrody specjalnej „Nagroda Kapituły – Efekt WOW”
w ramach konkursu „Polish Contact Center Awards” w sekcji „komunikacja z klientami”
(dalej: **Zasady**)**

1. CEL

- 1.1. Celem zorganizowanej akcji dodatkowej jest przyznanie przez Kapitułę Jury nagrody dla Uczestnika za przeprowadzenie najciekawszej rozmowy, która nie poddaje się schematom i jest zdecydowanie „poza skryptem”.
- 1.2. Do nagrody mogą być zgłaszane rozmowy nieszablonowe, w których Uczestnik osiąga tzw. Efekt WOW, który objawia się zwerbalizowanym zachwytem ze strony klienta, kierującego wobec Uczestnika słowa uznania (dalej **Konkurs Specjalny**).
- 1.3. W ramach Konkursu Organizator ogłasza / tworzy nagrodę specjalną w kategorii „Efekt WOW”, do której zgłaszane mogą być rozmowy telefoniczne, które nie poddają się schematom, wykraczają poza przyjęte standardy telefonicznej komunikacji z klientami, mają charakter rozmów „poza skryptem”. W kategorii poszukiwane są rozmowy nieszablonowe, w których konsultant osiąga tzw. „efekt WOW”, który objawia się, jako minimum, zwerbalizowanym zachwytem ze strony klienta kierującego wobec konsultanta słowa uznania.

2. UCZESTNICZY 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 Polish Contact Center Awards w sekcji „komunikacja z klientami” (dalej: **Regulamin**) oraz wszystkich jego załącznikach, z uwzględnieniem zmian i uszczegółowień zawartych w niniejszych Zasadach.
- 2.2. Aby zgłosić się do Konkursu Specjalnego należy w Formularzu wybrać kategorię „16. Nagroda Kapituły: Efekt WOW” oraz załączyć 1 (słownie: jedno) nagranie rozmowy Uczestnika z klientem:
 - 2.2.1. nagranie musi mieć postać plików elektronicznych w formacie MP3, MP4;
 - 2.2.2. jakość nagrania musi umożliwiać Jury jego odsłuchanie i ocenę;
 - 2.2.3. nagranie nie powinno trwać łącznie dłużej niż 20 minut; do Konkursu Specjalnego może zostać zgłoszone nagranie, które będzie trwało dłużej niż 20 minut jednak wiąże się to z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty w wysokości, o której mowa w pkt IV.7.4. i IV.7.5. Regulaminu.

3. PRZEBIEG KONKURSU SPECJALNEGO

Oceny zgłoszeń w ramach Konkursu Specjalnego na wszystkich etapach Konkursu dokonają członkowie Kapituły Jury. Po zakończeniu III etapu Konkursu Kapituła Jury w

czasie wspólnych obrad wybierze zwycięzcę Konkursu Specjalnego. Zwycięzca otrzyma tytuł "Zdobywca nagrody specjalnej Efekt WOW Kapituły Jury Konkursu Polish Contact Center Awards w sekcji komunikacja z klientami". Uczestnicy zakwalifikowani do III etapu Konkursu Specjalnego otrzymają tytuł „Nominowany do nagrody specjalnej Efekt WOW Kapituły Jury Konkursu Polish Contact Center Awards w sekcji komunikacja z klientami”.

4. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 4.1. W zakresie nieuregulowanym w Zasadach stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu Konkursu Konkursu Polish Contact Center Awards w sekcji komunikacja z klientami.
- 4.2. Pojęcia pisane wielką literą a niezdefiniowane w Zasadach należy rozumieć w taki sposób, w jaki zostały opisane lub zdefiniowane w regulaminie Konkursu Polish Contact Center Awards w sekcji komunikacja z klientami.
- 4.3. Zgłoszenia w kategorii „Efekt WOW” zgodnie z treścią Regulaminu z zastrzeżeniem następujących:
 - 4.3.1. Oceny zgłoszeń w kategorii dokona Kapituła Konkursu
 - 4.3.2. Rozmowa zgłoszona do kategorii „efekt WOW” może być zgłoszona również do innej kategorii.