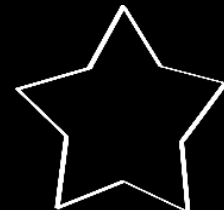


# CX WORLD AWARDS сезона 2018/2019

## Общие рекомендации

1. При подготовке Эссе, учтите, что члены жюри могут НЕ ЗНАТЬ про ваш бизнес, бренд или продукцию.
2. Будьте лаконичными и максимально конкретными: включайте в ответы примеры, факты и цифры, постарайтесь использовать инфографику для визуализации.
3. Вопросы, перечисленные в шаблоне даются для понимания направления, о чем писать в эссе. Нет необходимости отвечать «в лоб» на все вопросы.
4. Структурируйте информацию! Продемонстрируйте динамику - было, сейчас и прогресс развития бизнеса.
5. Корпоративный стиль для оформления эссе приветствуется.
6. Мы даем Вам лишь шаблон, как Вы его используете – решать Вам! УДАЧИ!



# 1. ВВОДНЫЙ СЛАЙД: ОПИСАНИЕ КОМПАНИИ.

Кто вы? В чем суть деятельности вашей компании?

Миссия, Цели, Задачи.

1. Бренд, логотип, название компании
2. Название номинации
3. В чем суть деятельности вашей компании?
4. Какова Миссия вашей компании?
5. Какие основные задачи ставит перед собой компания?
6. Продемонстрируйте наличие четких и ясных СХ целей у компании и их соответствие ценностям клиентов.
7. Ценности бренда/компании.

## 2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА: ЗАДАЧА.

В чем именно суть вашего проекта? Какие задачи ставились/ставятся перед компанией?

Зачем необходимо было начинать данный проект?

1. Опишите задачи, которые решает ваша компания/проект (краткое описание/статистика/инфографика)
2. Как улучшаете путь клиента (CJM)? Какую ценность для него создаете?



### 3. ОПИСАНИЕ ЦА И ИХ «БОЛЕЙ».

Опишите кратко портреты/персоны вашего целевого клиента.

Основная «боль» вашего клиента: какую «боль» или потребность вы закрываете вашим проектом, задачей, продуктом?

1. Опишите ЦА с выделением «болей» и потребностей клиентов
2. Какую «боль» ваша компания решает?
3. Какую ценность создаете для целевой аудитории?
4. Покажите наглядным способом изменения в отношении CX-стратегии за последний год.

# 4. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА: РЕШЕНИЕ.

## Как вы реализуете/решаете задачи клиента??

1. Опишите решение/проект кратко и понятно. Это может быть текст и/или визуализация (инфографика) как работает ваше решение (СJM).
2. Как именно при решении задачи компания использовала обратную связь и понимание клиентов (голос клиента)? Что предпринимали и как ОС помогала при решении задачи/проекта?



## 5. БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ И ЦЕННОСТЬ БРЕНДА.

Какой результат на текущий момент?

Какие результаты ожидаете достичь?

1. Опишите, как ваши усилия в области управления клиентским опытом создали ценность для вашей компании и положительно повлияли бизнес?
2. Покажите динамику развития вашего бизнеса после внедрения решения/проекта по улучшению клиентского опыта (кол-во пользователей, посещаемость, продажи, регистрация, положительная обратная связь, средний чек и т.д.)
3. Продемонстрируйте понимание ценностей бренда у сотрудников.
4. Продемонстрируйте выполнение обещаний бренда перед клиентами
5. Приведите примеры вовлеченности персонала
6. Что Вы считаете наиболее инновационным во всех ваших CX активностях?

Будьте максимально конкретными, включите в ответ примеры, факты и доказательства, ключевые показатели и их динамику.