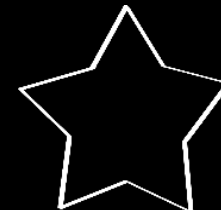


CX WORLD AWARDS сезона 2018/2019

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/НОМИНАНТА/КОМАНДЫ.

Кто вы? В чем суть деятельности вашей компании?

В чём цель/миссия команды/номинанта?

1. Логотип + Название компании
2. Название номинации
3. Фото команды/номинанта (в персональных номинациях)
4. Краткое описание бизнеса, цель или миссия команды/номинанта, экспертиза

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА: ЗАДАЧА.

В чем именно суть вашего проекта? Какие стояли задачи перед Вами лично или вашей командой и почему это важно для развития бизнеса?

1. Описание задачи, которую вы решили/решаете (краткое описание/статистика/инфографика)
2. Как и чем вы помогаете клиентам? Как улучшаете путь клиента (CJM)? Какую ценность для него создаете?
3. Какова Ваша роль или роль вашей команды в этом процессе?

3. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА: РЕШЕНИЕ.

Как вы решили задачу?

1. Опишите кратко и понятно решение/действия, которые вы предпринимаете для решения поставленных задач и улучшения клиентского опыта. Это может быть текст и/или визуализация (инфографика)
2. Опишите, как Вы или ваша команда достигаете успехов, какие мотивационные схемы используете
3. Каким образом при решении задач Вы или ваша команда проявляете эмпатию и используете обратную связь и понимание клиентов (голос клиента)?

4. БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Опишите, как ваши усилия по улучшению клиентского опыта создали ценность для вашей организации в целом и положительно повлияли на бизнес?
2. Продемонстрируйте эффективность ваших усилий, покажите динамику развития.
3. Опишите ваши дальнейшие планы развития и цели
4. Будьте максимально конкретными, включите в ответ примеры, факты и доказательства, ключевые показатели и их динамику.

5. ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ И ЦЕННОСТЬ БРЕНДА

1. Продемонстрируйте понимание ценностей и выполнение обещаний бренда перед клиентами у команды/номинанта
2. Продемонстрируйте наличие четких и ясных СХ целей у команды/номинанта и их соответствие ценностям/нуждам клиентов
3. Продемонстрируйте опыт и успехи команды/номинанта «глазами» клиентов (отзывы клиентов)
4. Приведите примеры вовлеченности команды/номинанта

Заключением может стать слоган/девиз команды/номинанта или призыв к действию!