Customer eXperience World Awards

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРЕМИЯ ЗА ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА

CX WORLD AWARDS – 2020/2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

О ПРЕМИИ 4
КТО МОЖЕТ НОМИНИРОВАТЬСЯ 4
ЗАЧЕМ НОМИНИРОВАТЬСЯ 5
1. СПРАВЕДЛИВАЯ ОЦЕНКА ВАШИХ ДОСТИЖЕНИЙ 5
2. ОТРАЖЕНИЕ ВАШЕГО УСПЕХА 5
3. ДИФФЕРЕНЦИРОВАТЬ СВОЙ БИЗНЕС 5
4. ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ PR 5
5. ПРАЗДНУЙТЕ СВОИ ДОСТИЖЕНИЯ ВМЕСТЕ С КОМАНДОЙ 5
КАК ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ПРЕМИИ? 6
1. ЭТАП 1. ВЫБОР НОМИНАЦИЙ 6
2. ЭТАП 2. ЗАГРУЗКА ЭССЕ 6
3. ЭТАП 3. SHORT LIST 6
4. ЭТАП 4. ЗАЩИТА ЭССЕ (Только для финалистов) 6
5. ЭТАП 5. ЦЕРЕМОНИЯ НАГРАЖДЕНИЯ 6
КЛЮЧЕВЫЕ ДАТЫ И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ 7
1. КЛЮЧЕВЫЕ ДАТЫ 7
2. КОГДА БУДУТ ИЗВЕСТНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ, КТО ВЫШЕЛ В ФИНАЛ, КТО ПОБЕДИЛ? 7
СКОЛЬКО СТОИТ УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ? 8
1. СТОИМОСТЬ РЕГИСТРАЦИОННОГО ВЗНОСА указана за одного номинанта/эссе: 8
2. СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ ВО ВТОРОМ ЭТАПЕ И В ТОРЖЕСТВЕННОЙ ЦЕРЕМОНИИ в честь Финалистов Премии и Награждения Лауреатов. 8
3. СТОИМОСТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕСТ ДЛЯ ГОСТЕЙ НА ЦЕРЕМОНИИ 8
4. КАКИЕ ЕСТЬ ЛЬГОТЫ И СКИДКИ? 8
ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ТЕХ, КТО ПОДАЕТ ЗАЯВКУ: 9
1. Загрузка информации (ЭССЕ). 9
2. Внести изменения в заявку. 9
3. Дисквалификация. 9
4. Срок оплаты регистрационного взноса. 9
5. Срок оплаты этапного взноса (только для финалистов Премии) 9
6. Способы оплаты. 9
7. Места на Церемонии Награждения. 9
8. Договор и Акт оказания услуг. 9
КАТЕГОРИИ И НОМИНАЦИИ 10
КОРПОРАТИВНЫЕ НОМИНАЦИИ 10
1. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2C – разделение по отраслям. 10
2. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2B – разделение по отраслям. 10
3. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА 10
4. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19) 10

ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ 11
5. ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В CX 11
6. ИННОВАЦИЯ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ 11
ПРОЕКТНЫЕ НОМИНАЦИИ 11
7. ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, CX ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА 11
8. КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО 11
9. ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 11
10. ПРАКТИКА КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКИ 11
11. ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ 11
12. ОМНИ/МУЛЬТИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 11
13. ЦИФРОВОЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 12
14. ОНЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 12
15. ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 12
16. КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ 12
17. ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ/МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА 12
18. ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА 12
ПЕРСОНАЛЬНЫЕ И КОМАНДНЫЕ НОМИНАЦИИ 12
19. ПРОФЕССИОНАЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА 12
20. КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА 13
21. РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ (директор по CX) 13
22. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ОФЛАЙН 13
23. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ 13
ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ЭССЕ 14
КОРПОРАТИВНЫЕ НОМИНАЦИИ 14
1. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2C – разделение по отраслям 14
2. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2B СЕКТОРЕ – разделение по отраслям 15
3. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА 16
4. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19) 17
ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ 18
5. ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В CX 18
6. ИННОВАЦИЯ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ 19
ПРОЕКТНЫЕ НОМИНАЦИИ 20
7. ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, CX ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА 20
8. КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО 21
9. ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 22
10. ПРАКТИКА КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКИ 23
11. ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ 24
12. ОМНИ/МУЛЬТИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 25
13. ЦИФРОВОЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 26
14. ОНЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 27
15. ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ 28

16. КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ 29
17. ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ/МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА 30
18. ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА 31
ПЕРСОНАЛЬНЫЕ И КОМАНДНЫЕ НОМИНАЦИИ 32
19. ПРОФЕССИОНАЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА 32
20. КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА 33
21. РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ (директор по CX) 34
22. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ОФЛАЙН 35
23. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ 36
ЛАЙФХАКИ ДЛЯ НОМИНАНТОВ ПРЕМИИ 37
FAQ 39
1. Сколько стоит участие и когда и как нужно оплатить? 39
2. Обязательно ли участвовать в Церемонии Награждения и можно ли участвовать в награждении бесплатно? 39
3. Что необходимо включить в Эссе для того, чтобы выйти в Финал? 39
4. Как мы узнаем результаты голосования Жюри? 39
5. Что делать если нас включили/не включили в этот список? 40
6. Правда ли, что крупные компании, известные бренды всегда побеждают? 40
7. Члены Жюри могут голосовать за своих номинантов? 40
8. Каковы параметры, критерии и система оценки номинантов? 40
9. Могу ли я войти в состав Жюри? 41
ЗАЩИТА ЭССЕ ФИНАЛИСТОВ 42
1. ОНЛАЙН ЗАЩИТА ЭССЕ 42
ЖЮРИ ПРЕМИИ 42
2. ВОЙТИ В СОСТАВ ЖЮРИ 42
3. РЕГЛАМЕНТ ЖЮРИ 42
4. КАК РАБОТАЕТ ЖЮРИ? 44
5. ЧТО НЕ ДЕЛАЕТ ЖЮРИ? 45
ТОРЖЕСТВЕННАЯ ЦЕРЕМОНИЯ В ЧЕСТЬ ФИНАЛИСТОВ ПРЕМИИ И НАГРАЖДЕНИЕ ЛАУРЕАТОВ 46
Бронирование мест на Церемонии Награждения 46
1. Стоимость бронирования дополнительных мест на церемонию 46
2. Ниже Вы найдете несколько простых рекомендаций 46

О ПРЕМИИ

Сейчас всё больше компаний начинают проявлять искреннюю заботу о клиентах, уделяют всё больше внимания клиентскому обслуживанию и задумываются над пониманием клиента, его нужд и потребностей, а, следовательно, понимают важность клиентоцентричной стратегии и необходимость пересмотра бизнес-процессов внутри компании для построения бизнеса "с человеческим лицом" (human-oriented). Поэтому наша цель – содействовать развитию клиентоцентричной стратегии компаний, выявлять и поддерживать лидеров и лучших профессионалов рынка, освещать лучшие проекты и инновации в области улучшения Клиентского Опыта.

Каждый год Премия CX WORLD AWARDS выявляет и награждает самые интересные и успешные проекты, инициативы, стратегии, партнерские отношения, продукты, технологии, программы совершенствования и модернизации, а также помогает мотивировать, поощрять и награждать лучших сотрудников, руководителей и их команды в индустрии Customer eXperience (CX).

CX WORLD AWARDS - самая большая (более 200 номинантов ежегодно), широко известная и признанная всеми участниками рынка профессиональная Премия в индустрии клиентского опыта.
Торжественная Церемония Награждения Лауреатов Премии — это более 150 гостей и первых лиц индустрии, финалистов Премии, а также более 70 призов на сцене, которые ежегодно вручаются лауреатам в рамках проведения международного Customer eXperience World Forum

КТО МОЖЕТ НОМИНИРОВАТЬСЯ

Любая организация, взаимодействующая с клиентами из любого сектора экономики как B2B, так и B2C, успешно реализовавшая на практике интересные инициативы, проекты, технологические решения, которая готова заявить профессиональному сообществу и членам Жюри, что “Мы реализовали на практике очень интересную инициативу, программу, проект или т.п., положительно повлиявшие на клиентский опыт, мы гордимся нашими достижениями и будем рады рассказать о них!”

Для этого:

1. Определите ваши сильные стороны и высокие достижения, продумайте, как вы сможете продемонстрировать ваше лидерство в номинации и подтвердить ваше преимущество фактами, цифрами, очевидными доказательствами, мнениями клиентов, коллег и руководителей;
2. Изучите номинации, описание и требования, выберите одну или несколько номинаций для представления общественности и экспертному Жюри ваших сильных качеств, высоких достижений, результатов работы и доказательств;
3. Подайте онлайн заявку, указав в ней подходящие для вас номинации, получите договор, счет и оплатите небольшой регистрационный взнос за каждого номинанта;
4. Опишите ваши сильные стороны, высокие достижения и результаты, ответив на вопросы Жюри к каждой номинации, подтвердив их очевидными доказательствами: цифрами, динамикой показателей (инфографика), другими фактами, а также мнениями, результатами опросов и т.п., загрузив всю требуемую для оценки Жюри информацию на портале Премии с 1 ноября по 31 января 2021;
5. В случае выхода в Финал (объявление SHORT LIST состоится 5 марта 2021), защитите ваше Эссе в ходе интервью с членами Жюри и забронируйте места на Customer eXperience World Forum (включая церемонию) или только на Церемонии Награждения для вашей команды, чтобы отпраздновать ваши достижения и общественное признание в присутствии лучших из лучших в индустрии обслуживания клиентов.

ЗАЧЕМ НОМИНИРОВАТЬСЯ

1. СПРАВЕДЛИВАЯ ОЦЕНКА ВАШИХ ДОСТИЖЕНИЙ

Номинирование на Премию поможет оценить ваши достижения по отношению к другим номинантам в вашей категории. Причем в отличие от сугубо отраслевых наград вы сможете оценить вашу работу в сравнении с лучшими представителями из других отраслей.
В составе Жюри только профессионалы, практики и эксперты высочайшего уровня!

2. ОТРАЖЕНИЕ ВАШЕГО УСПЕХА

Каждый день ваша команда работает над улучшением клиентского опыта, Вы постоянно модернизируете и совершенствуете процессы, Вы ищите новые решения и подходы. За этой каждодневной суетой Вы можете просто не заметить какую огромную и полезную работу Вы и Ваша команда проделали; не заметить, каких высоких результатов Вы достигли. А что, если Вы на минутку остановитесь и оцените проделанный путь, чтобы лучше понять, чего Вы уже достигли и куда Вы можете двигаться дальше! CX WORLD AWARDS поможет Вам найти отражение Вашего успеха!

3. ДИФФЕРЕНЦИРОВАТЬ СВОЙ БИЗНЕС

Что может лучше выделить ваш бизнес, чем выход в Финал или Победа в престижной, кроссиндустриальной премии, вручаемой лучшим из лучших?

Покажите вашим существующим и потенциальным клиентам, сотрудникам и конкурентам, что у вас имеются исключительные бизнес-преимущества, признанные профессиональным сообществом.

4. ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ PR

Будучи выбранным в качестве Финалиста или Победителя, что, несомненно, уже является большим достижением, вы получите повод и реальную возможность сформировать положительный имидж для вашего бизнеса во всех СМИ.

Для сотрудников компании это стимул стать еще лучше! А для ваших клиентов – это еще одно подтверждение, что они сделали правильный выбор, обратившись к вам!

5. ПРАЗДНУЙТЕ СВОИ ДОСТИЖЕНИЯ ВМЕСТЕ С КОМАНДОЙ

Празднуйте успех вашей команды будь то выход в Финал или Победа в номинации во время торжественной Церемонии Награждения!
Пригласите всех, кто причастен к высоким достижениям и проведите незабываемый вечер в окружении лучших представителей индустрии.

КАК ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ПРЕМИИ?

1. ЭТАП 1. ВЫБОР НОМИНАЦИЙ

Выберите подходящие для вас НОМИНАЦИИ в соответствующем разделе: http://cx-forum.ru/awards/nomination/

Перейдите по ссылке, чтобы создать заявку и указать в ней выбранные номинации. Вам потребуется создать аккаунт члена Сообщества CX CLUB или авторизоваться, если аккаунт уже есть.

Заявки принимаются с 30 сентября 2020 по 30 января 2021. Чем раньше, тем дешевле!

2. ЭТАП 2. ЗАГРУЗКА ЭССЕ

После подачи заявки Вы получите счет на оплату регистрационного взноса и КОДЫ ЗАГРУЗКИ, используя которые Вы сможете подготовить ЭССЕ и отправить его для оценки Жюри (загрузить в своем Личном Кабинете участника). Для составления Эссе мы предоставим Вам шаблон с вопросами для описания Вашего проекта/достижений.

- **ЭССЕ**, составляется в виде онлайн ответов на обязательные вопросы Жюри (отдельно по каждой номинации), ответы на вопросы заносятся номинантом в специальную онлайн форму на сайте по ссылке: https://cx-forum.ru/cxclub/cxa/2021/upload
- **ИНФОГРАФИКУ** (сопроводительные к Эссе PDF файлы с инфографикой, таблицами, диаграммами и видео-ролики) можно загрузить по ссылке: https://cx-forum.ru/cxclub/cxa/2021/upload

Информация для Жюри готовится и загружается на сайте при помощи КОДОВ ЗАГРУЗКИ с 1 ноября 2020 по 31 января 2021.

3. ЭТАП 3. SHORT LIST

После завершения номинантами загрузки Эссе, члены Жюри приступят с 6 февраля по 5 марта 2021 к изучению и выбору (голосованию) лучших в каждой номинации для формирования Короткого Списка Финалистов (Short List).
Short List будет объявлен 5 марта 2021 года.

4. ЭТАП 4. ЗАЩИТА ЭССЕ (Только для финалистов)

После объявления списка Short List с 12 марта по 3 апреля 2021 всем Финалистам предстоит пройти Защиту Эссе, которая проводится в формате виртуальной онлайн конференции по каждой номинации.

5. ЭТАП 5. ЦЕРЕМОНИЯ НАГРАЖДЕНИЯ

Каждый год, в апреле проходит 2-хдневный Customer eXperience World Forum - ежегодная встреча сообщества профессионалов, которые реализуют на практике цели по построению и улучшению Клиентского Опыта (CX) и Сервиса в своих компаниях.

Торжественная Церемония в честь всех Финалистов Премии состоится вечером, в Москве, в завершении 1-го дня работы Customer eXperience World Forum.
Не забудьте заранее забронировать и оплатить места на Форуме или отдельно на Церемонии для вашей команды.

КЛЮЧЕВЫЕ ДАТЫ И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ

1. КЛЮЧЕВЫЕ ДАТЫ

- **30 сентября 2020** - Открытие сезона 2020/2021, начало приема заявок
- **1 ноября - 31 января 2021** - Загрузка информации для оценки Жюри
- **31 января 2021** - Завершение приема заявок и загрузки Эссе
- **5 марта 2021** - Объявление SHORT LIST (списка Финалистов)
- **12 марта - 3 апреля 2021** - Защита Эссе и Визиты Тайных покупателей/членов Жюри
- **21 апреля 2021** - Торжественная церемония в честь финалистов и Награждение Лауреатов Премии

2. КОГДА БУДУТ ИЗВЕСТНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ, КТО ВЫШЕЛ В ФИНАЛ, КТО ПОБЕДИЛ?

5 марта 2021
Жюри назовет SHORT LIST – список Финалистов Премии, который будет опубликован на сайте.

21 апреля 2021
на Церемонии Награждения в Москве будут объявлены результаты голосования Жюри - Победители в номинациях и получившие Высокую Оценку/Одобрение Жюри.

СКОЛЬКО СТОИТ УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ?

Общая стоимость участия в программе номинирования складывается из 2-х составляющих, которые оплачиваются отдельно:

1. **стоимости регистрационного взноса** за каждую номинацию/номинанта в заявке (за каждое Эссе) в заявке
2. **стоимости второго (этапного) взноса** за участие в защите ЭССЕ и в Церемонии объявления имён Лауреатов Премии (только для финалистов)
   Узнайте действующие скидки на официальном сайте Премии или запросите у организаторов.

1. СТОИМОСТЬ РЕГИСТРАЦИОННОГО ВЗНОСА указана за одну номинацию/эссе:

Срок подачи заявки	До 15.11.2020	До 15.12.2020	До 31.01.2021
Один номинант/эссе в заявке	9.900 руб.	11.900 руб.	12.900 руб.
Более 3 номинантов/эссе в заявке	8.900 руб.	10.900 руб.	11.900 руб.

Цены действуют пока опубликованы на сайте и могут измениться по решению организаторов.
Цена не включает НДС (не облагается, УСНО). Налоги других стран, комиссии не включены и будут прибавлены в счете.

2. СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ ВО ВТОРОМ ЭТАПЕ (защита эссе для финалистов) И В ТОРЖЕСТВЕННОЙ ЦЕРЕМОНИИ ОБЪЯВЛЕНИЯ ИМЁН ЛАУРЕАТОВ ПРЕМИИ.

Срок подачи заявки	До 20.03.2021
Стоимость за 1 финалиста	11.900 руб.
3 и более Финалистов в Коротком Списке	9.900 руб.

Цена указана за одного финалиста/эссе во втором этапе и в церемонии объявления имён Лауреатов Премии
Цена не включает НДС (не облагается, УСНО). Налоги других стран, комиссии не включены и будут прибавлены в счете.

3. СТОИМОСТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕСТ ДЛЯ ГОСТЕЙ НА ЦЕРЕМОНИИ

Дополнительные места для участия членов вашей команды в церемонии награждения (группа поддержки)
В стоимость включено: участие в гала-ужине и торжественной церемонии награждения, еда, напитки и шоу-программа.

- 1 дополнительное место для участия в Церемонии - 9.900 ₽ (за 1-го гостя)

цена указана для налоговых резидентов РФ, НДС не облагается. Срок оплаты до 10.04.21.

4. КАКИЕ ЕСТЬ ЛЬГОТЫ И СКИДКИ?

- **Участникам Форума** Customer eXperience World Forum-2021**– участие в Премии (1 номинация) и в Церемонии (1 гость) - БЕСПЛАТНО**. При подаче и оплате заявки на участие в Форуме до 31 декабря 2020г. компании-заявителю предоставляется возможность подать заявку на 1 номинацию (на выбор) бесплатно, а также всем делегатам в заявке участие в Торжественной Церемонии предоставляется без дополнительной оплаты.
- **Участникам прошлого сезона** - вторая номинация/Эссе в заявке предоставляется БОНУСом (Рег/взнос за вторую номинацию/эссе = 0 рублей)
- **Для участников в более 3-х номинациях** - льготная стоимость на регистрационный взнос.

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ТЕХ, КТО ПОДАЕТ ЗАЯВКУ:

1. Загрузка информации (ЭССЕ).
   Информацию для оценки Жюри (ответы на вопросы, инфографику и прочее), а также имена участников можно загрузить только после подачи заявки, но не позднее 31 января 2021.
   Загрузку информации для оценки Жюри, правильнее поручить номинанту(ам), передав КОДЫ ЗАГРУЗКИ.
   После передачи ЭССЕ для голосования Жюри - ВСЕ коммуникации осуществляются исключительно с номинантами, без привлечения координаторов.
2. Внести изменения в заявку.
   В любой момент до 31 ЯНВАРЯ 2021 Вы можете внести любые изменения в Вашу заявку (добавить/удалить номинации) и в информацию, которую Вы загрузили для передачи в Жюри.
   Вы управляете своей заявкой онлайн самостоятельно до 31 января 2021.
   Вы самостоятельно загружаете на сайте и проверяете (скачиваете и/или просматриваете) и при необходимости редактируете вашу информацию до 31 января 2021.
3. Дисквалификация.
   Для голосования Жюри допускаются только оплаченные заявки.
   Неоплаченные и/или неоформленные до конца заявки 5 февраля 2021 дисквалифицируются и не допускаются до оценки Жюри. Регистрационный взнос в этом случае не возвращается.
4. Срок оплаты регистрационного взноса.
   Оплатить регистрационный взнос (счет) нужно в течение 15-ти дней после подачи заявки, иначе цена может быть изменена организаторами. Если для согласования оплаты (счета, договора) вам потребуется больше времени, то, пожалуйста, подавайте заявку заранее, с учетом времени на внутреннее согласование. Полная оплата регистрационного взноса по участию в программе номинирования должна быть осуществлена не позднее 31 января 2021года. Регистрационный взнос возвращается только при отмене/сокращении номинаций не позднее полудня (12:00 UTC+3) 31 января 2021.
5. Срок оплаты этапного взноса (только для финалистов Премии)
   Этапный взнос - услуга по организации экспертной оценки Финалиста(ов) и подведению итогов на втором этапе Мероприятия, объявлению результатов голосования. Оплатить этапный взнос (счет) нужно в течение 15-ти дней после объявления списка финалистов, до 20 марта 2021, иначе финалист может быть не допущен к защите.
6. Способы оплаты.
   В большинстве случаев заявки оплачиваются компаниями (юридическими лицами) банковским переводом на основании выставленного счета. В том случае, когда из-за сложных процедур согласования Вам проще оплатить счет личной банковской картой, Вы можете оплатить его через ваш банк онлайн по указанным в счете реквизитам. Цена везде указана для налоговых резидентов РФ, НДС не облагается
7. Места на Церемонии Награждения.
   Не забудьте заранее забюджетировать места для своей команды на Торжественной Церемонии, которая состоится 21 апреля 2021 в Москве.
   Мы Вам советуем рассмотреть участие не только в церемонии, а сразу в 2-хдневном Customer eXperience World Forum – т.к. это мероприятие именно для ВАС, для тех, у кого есть цели оптимизировать путь клиента (Customer Journey Map) и точки контакта, повысить уровень сервиса и качество взаимодействие клиента с брендом.
   Если Вы не планируете участие в Customer eXperience World Forum, то Вы можете оплатить места только на Церемонии Награждения. Их можно забронировать сразу после объявления списка Финалистов SHORT LIST. При необходимости Вы сможете скорректировать список - добавить или сократить количество мест ближе к мероприятию. Призы торжественно вручаются только на Церемонии.
8. Договор и Акт оказания услуг.
   Услуги оказываются по договору Публичной Оферты.

КАТЕГОРИИ И НОМИНАЦИИ

В НОВОМ СЕЗОНЕ ПРЕМИИ ПРИЗЫ БУДУТ ВРУЧАТЬСЯ В 23 НОМИНАЦИЯХ ПО 4 КАТЕГОРИЯМ

Первые 2 номинации идут с разделением по отраслям. Вы можете выбрать свою отрасль из предложенного списка или если не найдете подходящую – мы можем ее добавить.
В остальных номинациях мы придерживаемся **межотраслевого** характера премии (без разделения по отраслям), т.к. надеемся, что компании из разных отраслей, участвуя в Премии, увидят для себя возможность сравнивать лучшие практики из разных отраслей, чтобы еще больше повысить качество обслуживания клиентов!
В этом году мы внесли одну новую номинацию, в которой можно представить свой лучший опыт поддержки клиентов в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID19.

КОРПОРАТИВНЫЕ НОМИНАЦИИ

1. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2C – разделение по отраслям.

Награда в этой номинации вручается B2C организациям (по отраслевой специфике) за высокий уровень CX зрелости, результаты и достижения в управлении клиентским опытом, выделяя и признавая те предприятия, которые поддерживают исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

2. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2B – разделение по отраслям.

Награда в этой номинации вручается B2B организациям (по отраслевой специфике) за высокий уровень CX зрелости, результаты и достижения в управлении клиентским опытом, выделяя и признавая те предприятия, которые поддерживают исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

3. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Награда в этой номинации вручается организациям, которые реализовали инициативу, стимулирующую культурные изменения для достижения превосходного клиентского опыта. Номинанты должны будут продемонстрировать представление о корпоративной культуре и о том, как она эффективно изменяется и влияет на улучшение клиентского опыта.

4. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19)

Награда в этой номинации вручается организациям, которые реализовали/продемонстрировали, насколько они могут быть гибкими и быстро реагирующими на вызовы, связанные с пандемией коронавируса. В этой номинации могут быть представлены организации, которые достойны получения признания профессиональным Сообществом своих высоких результатов и достижений в обеспечении лучшего клиентского опыта, поддержки клиентов в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID19.

ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ

5. ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В CX

Использование технологий для более эффективного, клиентоцентричного взаимодействия с клиентами, возможно, освобождающее человеческие ресурсы для создания дополнительной ценности для клиентов.
Награда в этой номинации вручается компаниям, успешно внедрившим (не ранее 2018 года) и эффективно применяющим современные технологические решения для улучшения клиентского опыта.
В случае участия в данной номинации разработчиков продуктов/интеграторов они должны быть представлены вместе со своими заказчиками.

6. ИННОВАЦИЯ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ

Эта номинация признает инновационные, прорывные идеи, проекты и разработки, которые позволили организациям более эффективно удовлетворять потребности своих клиентов и предвосхищать их ожидания. Инновационные подходы могут применяться к любому аспекту взаимоотношений с клиентом или методам улучшения существующих систем или процессов, поддерживающих обслуживание клиентов.

ПРОЕКТНЫЕ НОМИНАЦИИ

7. ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, CX ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют лучшую программу преобразований, значимых изменений, улучшений и бизнес трансформации, затрагивающую людей, продукты или услуги с целью построения превосходного клиентского опыта вплоть до совместного с клиентом управления этими изменениями и достижениями конечного результата.

8. КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют реализованные инициативы, программы и лучшие практики в рамках стратегии клиентоцентричности.

9. ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые обеспечивают превосходный клиентский опыт, успешно применяя персонализированное взаимодействие (маркетинг, продажи, сервис), используя инсайты, аналитику, предсказания потребительского поведения и эффективные модели своевременного проактивного взаимодействия с клиентами.

10. ПРАКТИКА КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКИ

Эта номинация открыта для любых организаций, успешно применяющих различные подходы и инструменты клиентской аналитики для поддержки и обеспечения превосходного клиентского опыта во всех точках соприкосновения и взаимодействия на пути клиента.

11. ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Эта номинация открыта для любых организаций, успешно применяющих различные модели сбора, обработки и использования обратной связи от клиентов, включая программы «голос клиента», обработку жалоб и претензий для поддержания и обеспечения превосходного клиентского опыта.

12. ОМНИ/МУЛЬТИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые обеспечивают превосходный клиентский опыт в различных точках взаимодействия, демонстрируя непрерывный, бесшовный клиентский опыт, тесную интеграцию всех подразделений (офлайн, онлайн, точки самообслуживания, контактный центр, бэк-офис, маркетинг, продажи и т.п.), информационных систем и бизнес-процессов.

13. ЦИФРОВОЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые обеспечивают превосходный цифровой клиентский опыт в точках взаимодействия с клиентами с использованием различных диджитал подходов, технологий и устройств, например: мобильные приложения, роботизированные системы обслуживания, IoT и т.п.
В данной номинации организации должны продемонстрировать успешные подходы в дизайне пользовательских интерфейсов, юзабилити, в формировании лучшего пользовательского опыта (UX).
Внимание: для проектов онлайн взаимодействия смотрите отдельную номинацию Онлайн Клиентский Опыт.

14. ОНЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые используют онлайн каналы для вовлечения и взаимодействия с клиентами, включая веб-сайт (онлайн формы, личные кабинеты, веб-чат и т.п.), социальные сети (группы), онлайн сообщества и т.п. Номинанту необходимо продемонстрировать высокую клиентоориентированность, успешные подходы в дизайне пользовательских интерфейсов, юзабилити, подстройку под клиента, обеспечивающие лучший пользовательский опыт (UX). Также можно продемонстрировать как организация проявила себя в тяжелые периоды развития кризиса, как смогли найти эффективные решения для противодействия негативным последствиям пандемии COVID19 и налаживания онлайн процессов взаимодействия с клиентами и сотрудниками.

15. ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют превосходный офлайн клиентский опыт (в точках обслуживания (ритейл, HoReCa), офисах/отделениях, точках продаж, сервисных центрах, show-rooms и т.п.), по всем аспектам экосистемы физической локации, включая: удобство предоставления услуг/продаж/сервиса, эргономичность, экологичность, визуальное восприятие (оформление, внешний вид, рабочие места сотрудников, зонирование, и т.п.).

16. КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Награда вручается организациям, которые применяют контактный центр для взаимодействия с клиентами и продемонстрируют превосходный клиентский опыт по различным каналам доступа, включая голосовые, цифровые, каналы самообслуживания, с поддержкой операторами или автоматизированные. Номинанты должны продемонстрировать важную роль контактного центра в формировании клиентского опыта, тесную интеграцию КЦ с другими подразделениями организации для обеспечения и поддержания бесшовного, целостного клиентского опыта.

17. ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ/МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют лучшую стратегию/программу/практику/ вовлечения/мотивации персонала в формирование и улучшение клиентского опыта, включая глубокое понимание персоналом стратегических целей и миссии организации, ценностей бренда, потребностей и ожиданий клиентов, высокий уровень вовлеченности и удовлетворенности персонала.

18. ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют лучшую стратегию/программу/практику обучения и развития фронт-лайн персонала. В данной номинации организации должны продемонстрировать успешные проекты обучения сотрудников, которые принесли желаемый результат обучения - улучшение клиентского опыта.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ И КОМАНДНЫЕ НОМИНАЦИИ

19. ПРОФЕССИОНАЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Награда выделяет лучших профессионалов в обслуживании клиентов – сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами и своим человекоориентированным отношением формируют в компании превосходный клиентский опыт, демонстрируя личные профессиональные достижения и результаты, клиентоориентированность, вовлеченность, мотивацию на достижение стратегических целей организации.

20. КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Награда выделяет лидеров, руководителей команды (смены, группы, отдела) сотрудников, занятых непосредственно обслуживанием клиентов, которые продемонстрируют лидерские качества, клиентоориентированность, вовлеченность, мотивацию на достижение стратегических целей организации, навыки взаимодействия и руководства членами команды.

21. РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ (директор по CX)

Награда выделяет старших руководителей организации (директоров клиентских служб, департаментов по работе с клиентами, CX), в зону ответственности которых входит управление клиентским опытом в организации на уровне директоров. Номинанты должны продемонстрировать наличие в организации продуманной и согласованной стратегии управления клиентским опытом, высокие достижения и результаты в области CX.

22. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ОФЛАЙН

Данная номинация выделяет успешные группы, команды, смены и т.п., которые формируют в организации лучший клиентский опыт в ОФЛАЙН точках взаимодействия с клиентами. Команды, которые продемонстрировали высокий командный дух, вовлеченность, клиентоориентированность, знание продуктов и внесли исключительный вклад в качество обслуживания клиентов в компании.

23. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Данная номинация выделяет лучшие команды, которые успешно используют канал взаимодействия с клиентами в социальных сетях для улучшения клиентского опыта. Продемонстрируйте ваши лучшие примеры клиентского сервиса, интеграции взаимодействия вашей команды с другими подразделениями организации, высокий командный дух, вовлеченность, клиентоориентированность, подстройку под клиента, обеспечивающие лучший пользовательский опыт.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ЭССЕ

КОРПОРАТИВНЫЕ НОМИНАЦИИ

1. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2C – разделение по отраслям

Награда в этой номинации вручается B2C организациям (по отраслевой специфике) за высокий уровень CX зрелости, результаты и достижения в управлении клиентским опытом, выделяя и признавая те предприятия, которые поддерживают исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)
Опишите кратко суть CX-стратегии, покажите наличие и понимание стратегических целей вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация. Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, на формирование и поддержание ценности бренда, достижение стратегических целей и выполнение миссии.

2. Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)
Продемонстрируйте операционную эффективность, соответствие операционных показателей KPI стратегическим целям организации, их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)
Продемонстрируйте высокий уровень CX зрелости организации. Как вы поддерживаете исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт во всех точках касания и взаимодействия с клиентами. Покажите, как организация умеет слышать и соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

4. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)
Продемонстрируйте и докажите наличие у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Как руководители мотивирует своих подчиненных на достижение результатов, высокого уровня клиентоориентированности? Продемонстрируйте тесное взаимодействие и взаимопонимание различных подразделений организации и членов команды управления. Покажите, как CX команда эффективно взаимодействует с другими подразделениями организации.

5. Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)
Какие инновационные подходы в управлении и формировании клиентского опыта применяет ваша CX команда, продемонстрируйте уровень креативности в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают достигать поставленных целей? Какие инициативы/креативные идеи CX команды принесли успех?

6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)
Что организация может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, подходами, технологиями? Если персонал CX команды имеет награды, заслуги, владеет сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

2. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2B СЕКТОРЕ – разделение по отраслям

Награда в этой номинации вручается B2B организациям (по отраслевой специфике) за высокий уровень CX зрелости, результаты и достижения в управлении клиентским опытом, выделяя и признавая те предприятия, которые поддерживают исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите кратко суть CX-стратегии, покажите наличие и понимание стратегических целей вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация. Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, на формирование и поддержание ценности бренда, достижение стратегических целей и выполнение миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность, соответствие операционных показателей KPI стратегическим целям организации, их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень CX зрелости организации. Как вы поддерживаете исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт во всех точках касания и взаимодействия с клиентами. Покажите, как организация умеет слышать и соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте и докажите наличие у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Как руководители мотивирует своих подчиненных на достижение результатов, высокого уровня клиентоориентированности? Продемонстрируйте тесное взаимодействие и взаимопонимание различных подразделений организации и членов команды управления. Покажите, как CX команда эффективно взаимодействует с другими подразделениями организации.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в управлении и формировании клиентского опыта применяет ваша CX команда, продемонстрируйте уровень креативности в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают достигать поставленных целей? Какие инициативы/креативные идеи CX команды принесли успех?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что организация может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, подходами, технологиями? Если персонал CX команды имеет награды, заслуги, владеет сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

3. КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Награда в этой номинации вручается организациям, которые реализовали инициативу, стимулирующую культурные изменения для достижения превосходного клиентского опыта. Номинанты должны будут продемонстрировать представление о корпоративной культуре (КК) и о том, как она эффективно изменяется и влияет на улучшение клиентского опыта.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите кратко суть, элементы и проявления клиентоцентричности корпоративной культуры (ККК), принятой в вашей организации. Покажите соответствие ККК стратегическим целям вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря принятой ККК? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, на формирование и поддержание ценности бренда, достижение стратегических целей и выполнение миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность ККК, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень клиентоцентричности КК. Как при помощи принятой в организации ККК вы поддерживаете исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт во всех точках касания и взаимодействия с клиентами. Покажите, как ККК помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания, помещая своих клиентов в самое сердце бизнеса.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите наличие у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Как и какие элементы ККК помогают мотивировать сотрудников на достижение результатов, высокого уровня клиентоориентированности?

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в создании и поддержании ККК применяются в вашей организации, в чем это заключается? Как инновации, креативность и инициативы персонала поддерживаются в рамках ККК?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что организация может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, подходами в области ККК?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

4. ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА (COVID19)

Награда в этой номинации вручается организациям, которые реализовали/продемонстрировали, насколько они могут быть гибкими и быстро реагирующими на вызовы, связанные с пандемией коронавируса. В этой номинации могут быть представлены организации, которые достойны получения признания профессиональным Сообществом своих высоких результатов и достижений в обеспечении лучшего клиентского опыта, поддержки клиентов в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID19.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Влияние коронавируса на бизнес (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите кратко суть, элементы и влияние коронавируса на бизнес в вашей организации. Покажите, как изменились цели и деятельность вашей организации. Опишите, как и какое негативное влияния оказала пандемия на бизнес компании.

2. **Ваши подходы в обеспечении лучшего клиентского опыта в условиях кризиса (не более 1800 знаков с пробелами)**
Опишите цели и задачи, которые вы ставили перед собой для противодействия негативным последствиям кризиса и для обеспечения высокого уровня клиентской поддержки в условиях пандемии.

3. **Трудности и препятствия (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите подробно проблемы, трудности, с которыми вы столкнулись и как они были решены, преодолены. Покажите, как ваша организация старалась продолжать соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания, помещая своих клиентов в центр заботы и внимания.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Опишите всех ключевых заинтересованных участников, включая внутренние департаменты, отделы, а также внешних провайдеров и/или поставщиков решений. Как вы взаимодействуете с ними для достижения лучшего клиентского опыта в условиях кризиса.

5. **Количественные и качественные результаты, которые были достигнуты (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие новые, нестандартные подходы при взаимодействии с клиентами в вашей компании были внедрены в условиях кризиса, связанного с пандемией COVID19? В чем они заключались? Какие достижения и результаты были получены? Какие инициативы были предложены персоналом компании и внедрены?

6. **Итоги и отзывы ваших клиентов (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ

5. ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В CX

Использование технологий для более эффективного, клиентоцентричного взаимодействия с клиентами, возможно, освобождающее человеческие ресурсы для создания дополнительной ценности для клиентов.
Награда в этой номинации вручается компаниям, успешно внедривším (не ранее 2018 года) и эффективно применяющим современные технологические решения для улучшения клиентского опыта.
В случае участия в данной номинации разработчиков продуктов/интеграторов они должны быть представлены вместе со своими заказчиками.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите кратко суть и назначение применяемых технологий, предпосылки для их внедрения и применения. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемым технологиям? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение стратегических целей и выполнение миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность применения технологий, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как при помощи применяемых технологий в организации поддерживается/обеспечивается исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт. Покажите, как применение технологий помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что применение технологий способствуют формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы применяются в технологическом решении, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант еще может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательств применения в организации лучших практик использования технологий для управления клиентским опытом?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

6. ИННОВАЦИЯ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ

Эта номинация признает инновационные, прорывные идеи, проекты и разработки, которые позволили организациям более эффективно удовлетворять потребности своих клиентов и предвосхищать их ожидания. Инновационные подходы могут применяться к любому аспекту взаимоотношений с клиентом или методам улучшения существующих систем или процессов, поддерживающих обслуживание клиентов.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите суть применяемых инноваций, предпосылки для их появления и применения. Каких результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря инновациям? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, выполнение миссии и стратегических целей.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность применения инноваций, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как при помощи применяемых инноваций в организации поддерживается/обеспечивается исключительный, сквозной и непрерывный успешный клиентский опыт. Покажите, как использование инноваций помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что использование инноваций способствуют формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие еще креативные, новаторские подходы применяются в вашей организации, в чем это заключается? Как внутренние инициативы, креативные идеи и подходы сотрудников могут находить реализацию в вашей организации.

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что еще номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения в организации лучших инновационных, креативных практик, подходов в управлении клиентским опытом?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

ПРОЕКТНЫЕ НОМИНАЦИИ

7. ПРОЕКТ ИЗМЕНЕНИЯ, CX ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют лучшую программу преобразований, значимых изменений, улучшений и бизнес трансформации, затрагивающую людей, продукты или услуги с целью построения превосходного клиентского опыта вплоть до совместного с клиентом управления этими изменениями и достижениями конечного результата.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите суть программы изменений, преобразований, CX трансформации, предпосылки для их появления и целесообразность их применения. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря проводимым/проведенным изменениям? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение стратегических целей и выполнение миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность изменений, трансформации, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как изменения, CX трансформация в организации способствуют созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как изменения помогают организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что изменения способствуют формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие еще креативные, новаторские подходы применяются в вашей организации, в чем это заключается? Как внутренние инициативы, креативные идеи и подходы сотрудников могут находить реализацию в вашей организации.

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик в области проводимых изменений и трансформации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

8. КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют реализованные инициативы, программы и лучшие практики в рамках стратегии клиентоцентричности.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите суть реализованной инициативы/программы/практики в рамках стратегии клиентоцентричности вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря реализации описываемой программы, практики и/или инициативы? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность программы/практики/инициативы, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как описываемая программа/практика/инициатива способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как клиентоцентричность помогают организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что описываемая программа/практика/инициатива способствуют формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются, в чем это заключается? Как внутренние инициативы, креативные идеи и подходы сотрудников могут находить реализацию в стратегии клиентоцентричности вашей организации.

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик в достижении стратегических целей клиентоцентричности вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

9. ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые обеспечивают превосходный клиентский опыт, успешно применяя персонализированное взаимодействие (маркетинг, продажи, сервис), используя инсайты, аналитику, предсказания потребительского поведения и эффективные модели своевременного проактивного взаимодействия с клиентами.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите суть походов к персонализации взаимодействия с клиентами вашей организации в маркетинге, продажах и/или сервисе. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря персонализации взаимодействия? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность персонализированного взаимодействия, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как персонализация взаимодействия способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как персонализация взаимодействия помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что персонализация взаимодействия способствуют формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются в обеспечении персонализация взаимодействия, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик в достижении персонализации взаимодействия с клиентами вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

10. ПРАКТИКА КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКИ

Эта номинация открыта для любых организаций, успешно применяющих различные подходы и инструменты клиентской аналитики для поддержки и обеспечения превосходного клиентского опыта во всех точках соприкосновения и взаимодействия на пути клиента.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите применяемую практику клиентской аналитики в вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря клиентской аналитике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность применения практики клиентской аналитики, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как клиентская аналитика способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как клиентская аналитика помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что практика применения клиентской аналитики также способствует формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются в клиентской аналитике, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик клиентской аналитики в вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

11. ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Эта номинация открыта для любых организаций, успешно применяющих различные модели сбора, обработки и использования обратной связи (ОС) от клиентов, включая программы «голос клиента», обработку жалоб и претензий для поддержания и обеспечения превосходного клиентского опыта.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите применяемую практику использования обратной связи (ОС) от клиентов в вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря использованию ОС? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте эффективность применения практики ОС, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как использование ОС от клиентов способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как использование ОС помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что практика применения ОС от клиентов также способствует формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются на практике, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик использования обратной связи от клиентов в вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

12. ОМНИ/МУЛЬТИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые обеспечивают превосходный клиентский опыт в различных точках взаимодействия, демонстрируя непрерывность и бесшовность, тесную интеграцию всех подразделений (офлайн, онлайн, точки самообслуживания, контактный центр, бэк-офис, маркетинг, продажи и т.п.), информационных систем и бизнес-процессов.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)
Опишите на сколько это возможно подробно применяемую практику омни/мультиканальности взаимодействия с клиентами. Какие каналы, точки взаимодействия интегрированы? Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемой практике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)
Продемонстрируйте операционную эффективность применения практики, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев. Покажите эффективность по всем применяемым каналам и точкам взаимодействия.

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)
Как использование омни/мультиканальности взаимодействия с клиентами по различным каналам и в точках взаимодействия способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как использование омни/мультиканальности взаимодействия помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что практика применения омни/мультиканальности взаимодействия также способствует формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Покажите тесную интеграцию всех подразделений (офлайн, онлайн, точки самообслуживания, контактный центр, бэк-офис, маркетинг, продажи и т.п.), информационных систем и бизнес-процессов.

5. Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)
Какие креативные, новаторские подходы применяются на практике, в чем это заключается?

6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик использования омни/мультиканальности взаимодействия с клиентами в вашей организации?

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

13. ЦИФРОВОЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые обеспечивают превосходный цифровой клиентский опыт в точках взаимодействия с клиентами с использованием различных диджитал подходов, технологий и устройств, например: мобильные приложения, роботизированные системы обслуживания, IoT и т.п.
В данной номинации организации должны продемонстрировать успешные подходы в дизайне пользовательских интерфейсов, юзабилити, в формировании лучшего пользовательского опыта (UX).
Внимание: для проектов онлайн взаимодействия смотрите отдельную номинацию Онлайн Клиентский Опыт.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите на сколько это возможно подробно применяемую практику «цифрового» взаимодействия с клиентами. Расскажите о предпосылках и целесообразности «цифровых» подходов. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемой практике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность применяемых «цифровых» подходов, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев. Покажите эффективность по всем применяемым «цифровым» каналам и точкам взаимодействия.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как использование «цифровых» подходов во взаимодействии с клиентами способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как такое взаимодействие помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что практика «цифрового» взаимодействия также способствует формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются на практике, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик использования «цифрового» взаимодействия с клиентами в вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

14. ОНЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые используют онлайн каналы для вовлечения и взаимодействия с клиентами, включая веб-сайт (онлайн формы, личные кабинеты, веб-чат и т.п.), социальные сети (группы), онлайн сообщества и т.п. Номинанту необходимо продемонстрировать высокую клиентоориентированность, успешные подходы в дизайне пользовательских интерфейсов, юзабилити, подстройку под клиента, обеспечивающие лучший пользовательский опыт (UX). Также можно продемонстрировать как организация проявила себя в тяжелые периоды развития кризиса, как смогли найти эффективные решения для противодействия негативным последствиям пандемии COVID19 и налаживания онлайн процессов взаимодействия с клиентами и сотрудниками.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите на сколько это возможно подробно применяемую практику онлайн вовлечения, взаимодействия с клиентами. Расскажите о предпосылках и целесообразности применяемых подходов. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемой практике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность применяемых подходов, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как практика онлайн взаимодействия с клиентами способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как такое взаимодействие помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что практика онлайн взаимодействия также способствует формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются на практике, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик использования онлайн взаимодействия с клиентами в вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

15. ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют превосходный офлайн клиентский опыт в точках обслуживания (retail, HoReCa, DIY, pharma, beauty, wellness, hospitality и т.п.), офисах/отделениях, точках продаж, сервисных центрах, show-rooms и т.п.), по всем аспектам экосистемы физической локации, включая: удобство предоставления услуг/продаж/сервиса, эргономичность, экологичность, визуальное восприятие (оформление, внешний вид, рабочие места сотрудников, зонирование, и т.п.).

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите на сколько это возможно подробно применяемую практику офлайн вовлечения, взаимодействия с клиентами. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемой практике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность применяемых подходов, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как практика офлайн взаимодействия с клиентами способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как такое взаимодействие помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, что ваша практика способствует формированию и поддержанию у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются на практике, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик офлайн взаимодействия с клиентами в вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

16. КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Награда вручается организациям, которые применяют контактный центр для взаимодействия с клиентами и продемонстрируют превосходный клиентский опыт по различным каналам доступа, включая голосовые, цифровые, каналы самообслуживания, с поддержкой операторами или автоматизированные. Номинанты должны продемонстрировать важную роль контактного центра в формировании клиентского опыта, тесную интеграцию КЦ с другими подразделениями организации для обеспечения и поддержания бесшовного, целостного клиентского опыта.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите на сколько это возможно подробно роль и место контакт-центра в рамках CX стратегии вашей организации. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря контакт-центру? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность контакт-центра, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как взаимодействие с клиентами в контакт-центре способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как такое взаимодействие помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, наличие у сотрудников контакт-центра высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Покажите тесную интеграцию КЦ с другими подразделениями организации для обеспечения и поддержания бесшовного, целостного клиентского опыта.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются в КЦ, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик взаимодействия с клиентами в контакт-центре вашей организации? Если номинант владеет соответствующими дипломами, сертификатами соответствия профессиональным стандартам (COPC, ICMI, ICCCI), пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

17. ПРАКТИКА ВОВЛЕЧЕННОСТИ/МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют лучшую стратегию/программу/практику/ вовлечения/мотивации персонала в формирование и улучшение клиентского опыта, включая глубокое понимание персоналом стратегических целей и миссии организации, ценностей бренда, потребностей и ожиданий клиентов, высокий уровень вовлеченности и удовлетворенности персонала.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите на сколько это возможно подробно применяемую в вашей организации практику вовлеченности/мотивации персонала. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемой практике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность применяемой практики, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как применяемая практика способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как применяемая практика помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, наличие у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы, обучения, повышения квалификации и карьерного роста, положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются на практике вовлеченности/мотивации персонала, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик вовлеченности/мотивации персонала вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

18. ПРОГРАММА/ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

Награда вручается организациям, которые продемонстрируют лучшую стратегию/программу/практику обучения и развития фронт-лайн персонала. В данной номинации организации должны продемонстрировать успешные проекты обучения сотрудников, которые принесли желаемый результат обучения - улучшение клиентского опыта.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)**
Опишите насколько это возможно подробно применяемую в вашей организации практику обучения и развития персонала. Каких достижений и результатов в формировании и управлении клиентским опытом (CX) достигла ваша организация, благодаря применяемой практике? Как эти достижения и результаты положительно влияют на деятельность организации, достижение глобальных стратегических целей и выполнение миссии организации.

2. **Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность применяемой практики, используя KPI, продемонстрировав Жюри их целевые и фактические значения и/или их динамику за последние 6-12 месяцев.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Как применяемая практика способствует созданию, формированию, поддержанию исключительного, сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта. Покажите, как данная практика помогает организации соответствовать потребностям клиентов, предвосхищать их ожидания и т.п.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте, наглядно и убедительно докажите, наличие у сотрудников организации высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы, обучения, повышения квалификации и карьерного роста, положительного влияния на клиентский опыт.

5. **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**
Какие креативные, новаторские подходы применяются в практике обучения и развития персонала, в чем это заключается?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства применения лучших практик обучения и развития персонала вашей организации?

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает вашу организацию успешной и достойной победы в этой номинации.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ И КОМАНДНЫЕ НОМИНАЦИИ

19. ПРОФЕССИОНАЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Награда выделяет лучших профессионалов в обслуживании клиентов – сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами и своим человекоориентированным отношением формируют в компании превосходный клиентский опыт, демонстрируя личные профессиональные достижения и результаты, клиентоориентированность, вовлеченность, мотивацию на достижение стратегических целей организации.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте положительное влияние номинанта на деятельность организации, соответствие и понимание стратегических целей, миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность номинанта, текущие показатели KPI, их целевые и фактические значения или их динамику за последние 6-12 месяцев. Соответствие KPI номинанта достижению стратегических целей организации.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень клиентоориентированности номинанта. В чем это заключается и как положительно влияет на клиентский опыт?

4. **Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте и докажите наличие у номинанта высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы. Как номинант мотивирован на достижение высоких результатов? Продемонстрируйте тесное взаимодействие и взаимопонимание номинанта и членов его команды.

5. **Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в своей работе применяет номинант, продемонстрируйте уровень креативности номинанта в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают номинанту достигать поставленных целей? Какие инициативы номинанта принесли успех?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, технологиями? Если номинант владеет соответствующими дипломами, сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает номинанта успешным и достойным победы в этой номинации.

20. КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Награда выделяет лидеров, руководителей команды (смены, группы, отдела) сотрудников, занятых непосредственно обслуживанием клиентов, которые продемонстрируют лидерские качества, клиентоориентированность, вовлеченность, мотивацию на достижение стратегических целей организации, навыки взаимодействия и руководства членами команды.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте положительное влияние номинанта на деятельность организации, соответствие и понимание стратегических целей, миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность номинанта, текущие показатели KPI (как личные, так и всей команды), их целевые и фактические значения или их динамику за последние 6-12 месяцев. Соответствие KPI номинанта достижению стратегических целей организации.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень клиентоориентированности номинанта. В чем это заключается и как положительно влияет на клиентский опыт?

4. **Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте и докажите наличие у номинанта высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы. Как номинант мотивирован на достижение высоких результатов? Продемонстрируйте и докажите наличие лидерских качеств руководителя, тесное взаимодействие и взаимопонимание номинанта и членов его команды.

5. **Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в своей работе применяет номинант, продемонстрируйте уровень креативности номинанта в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают номинанту достигать поставленных целей? Какие инициативы номинанта принесли успех?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, технологиями? Если номинант владеет соответствующими дипломами, сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает номинанта успешным и достойным победы в этой номинации.

21. РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ (директор по CX)

Награда выделяет старших руководителей организации (директоров клиентских служб, департаментов по работе с клиентами, CX), в зону ответственности которых входит управление клиентским опытом в организации на уровне директоров. Номинанты должны продемонстрировать наличие в организации продуманной и согласованной стратегии управления клиентским опытом, высокие достижения и результаты в области CX.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте положительное влияние номинанта на деятельность организации, соответствие и понимание стратегических целей, миссии.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность номинанта, текущие показатели KPI (как личные, так и CX команды), их целевые и фактические значения или их динамику за последние 6-12 месяцев. Соответствие KPI номинанта достижению стратегических целей организации.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень клиентоориентированности номинанта. В чем это заключается и как положительно влияет на клиентский опыт?

4. **Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте и докажите наличие у номинанта высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы. Как номинант мотивирован на достижение высоких результатов? Продемонстрируйте и докажите наличие лидерских качеств руководителя, тесное взаимодействие и взаимопонимание номинанта и членов его команды.

5. **Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в своей работе применяет номинант, продемонстрируйте уровень креативности номинанта в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают номинанту достигать поставленных целей? Какие инициативы номинанта принесли успех?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что номинант может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, технологиями? Если номинант владеет соответствующими дипломами, сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает номинанта успешным и достойным победы в этой номинации.

22. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ОФЛАЙН

Данная номинация выделяет успешные группы, команды, смены и т.п., которые формируют в организации лучший клиентский опыт в ОФЛАЙН точках взаимодействия с клиентами. Команды, которые продемонстрировали высокий командный дух, вовлеченность, клиентоориентированность, знание продуктов и внесли исключительный вклад в качество обслуживания клиентов в компании.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте положительное влияние команды на деятельность организации, соответствие стратегическим целям, понимание миссии компании.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность команды, текущие показатели KPI команды, их целевые и фактические значения или их динамику за последние 6-12 месяцев. Соответствие KPI команды достижению стратегических целей организации.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень клиентоориентированности команды. В чем это заключается и как положительно влияет на клиентский опыт? Покажите, как команда умеет слышать и отвечать на потребности клиентов, предвосхищать ожидания.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте и докажите наличие у членов команды высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Как лидер команды мотивирует своих коллег на достижение высоких результатов? Продемонстрируйте тесное взаимодействие и взаимопонимание членов команды. Покажите, как команда эффективно взаимодействует с другими подразделениями компании.

5. **Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в своей работе применяет команда, продемонстрируйте уровень креативности в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают команде достигать поставленных целей? Какие инициативы команды принесли успех?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что команда может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, технологиями? Если персонал команды владеет наградами, дипломами, сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает эту команду успешной и достойной победы в этой номинации.

23. КОМАНДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Данная номинация выделяет лучшие команды, которые успешно используют канал взаимодействия с клиентами в социальных сетях для улучшения клиентского опыта. Продемонстрируйте ваши лучшие примеры клиентского сервиса, интеграции взаимодействия вашей команды с другими подразделениями организации, высокий командный дух, вовлеченность, клиентоориентированность, подстройку под клиента, обеспечивающие лучший пользовательский опыт. Эта номинация открыта для команд, которые успешно используют канал взаимодействия с клиентами в социальных сетях для улучшения клиентского опыта.

Жюри будет изучать и оценивать информацию, представленную номинантом в соответствии с планом Эссе:

1. **Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте положительное влияние команды на деятельность организации, соответствие стратегическим целям, понимание миссии компании.

2. **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте операционную эффективность команды, текущие показатели KPI команды, их целевые и фактические значения или их динамику за последние 6-12 месяцев. Соответствие KPI команды достижению стратегических целей организации.

3. **Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте высокий уровень клиентоориентированности команды. В чем это заключается и как положительно влияет на клиентский опыт? Покажите, как команда умеет слышать и отвечать на потребности клиентов, предвосхищать ожидания.

4. **Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**
Продемонстрируйте и докажите наличие у членов команды высокого уровня вовлеченности, удовлетворенности условиями работы и положительного влияния на клиентский опыт. Как лидер команды мотивирует своих коллег на достижение высоких результатов? Продемонстрируйте тесное взаимодействие и взаимопонимание членов команды. Покажите, как команда эффективно взаимодействует с другими подразделениями компании.

5. **Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**
Какие инновационные подходы в своей работе применяет команда, продемонстрируйте уровень креативности в работе, в чем это заключается? Как инновации и креативность помогают команде достигать поставленных целей? Какие инициативы команды принесли успех?

6. **Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**
Что команда может продемонстрировать Жюри в качестве очевидного доказательства обладания разносторонними навыками, знаниями, опытом и отличными способностями, владения современными методиками, технологиями? Если персонал команды владеет наградами, дипломами, сертификатами, пожалуйста, перечислите их здесь.

7. **Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**
Подведите итоги, что делает эту команду успешной и достойной победы в этой номинации.

ЛАЙФХАКИ ДЛЯ НОМИНАНТОВ ПРЕМИИ

1. До подачи заявки подумайте о том, какая номинация подходит лучше всего

Внимательно прочитайте не только название номинации, но и описание, а также обязательные вопросы Жюри (План Эссе), перечень необходимых доказательств и фактов. Задумайтесь над тем, какие основные преимущества и достижения есть у вас, вашей команды, вашего проекта, компании, используйте только очевидные сильные стороны. Кроме этого, имейте в виду, что недостаточно просто красочно рассказать о ваших достижениях и сильных сторонах. Если Вы не приведете ясные доказательства в виде реальных цифр, графиков, диаграмм, члены Жюри не обязаны верить Вам на слово.

2. Выделите для составления онлайн Эссе достаточно времени

Члены Жюри принимают свое решение, прежде всего, на основании прочитанного в Вашем онлайн Эссе и в строгом соответствии с Планом Эссе. Таким образом, решающее значение имеет то, как Вы опишете свои достижения и преимущества и подтвердите это соответствующей инфографикой, любыми другими сопроводительными файлами (видеоролик например). Как показывает опыт, на качественную подготовку Эссе недостаточно одних выходных. Система приема Заявок, составления онлайн Эссе позволяет Вам готовить ответы на вопросы Жюри и затем загружать их в онлайн форму, и при необходимости корректировать до последнего дня загрузки (с сентября до 31 января, т.е. 4,5 месяца).

3. Сосредоточьтесь на главном и существенном

Всегда возникает соблазн рассказать членам Жюри все, что вы сделали за всю свою карьеру или даже жизнь, тем более, если это может показаться фантастическим успехом. Но, как показывает опыт, в итоге Эссе получается весьма сумбурным и не отвечающим на обязательные вопросы Жюри или даже описанию номинации. Расскажите членам Жюри только о самых ценных и существенных достижениях - при этом ясно, кратко и последовательно в строгом соответствии с Планом Эссе (онлайн формы).

4. Изучите тщательно План Эссе (обязательные вопросы членов Жюри) и убедитесь, что Вы отвечаете на них правильно

Это звучит просто, но Вы будете удивлены, когда узнаете, сколько же участников программы номинирования ежегодно не понимают заданных им вопросов, трактуют их вольно или сообщают в Эссе информацию, которая не имеет отношения к выбранной номинации. Будьте внимательны и аккуратны!

5. Помните, что члены Жюри не знают Ваш бизнес

Чем проще, тем лучше. Старайтесь изложить Ваши доводы, факты и доказательства четко и ясно так, чтобы члены Жюри не из Вашей среды могли убедиться в Ваших достижениях и лидерстве.

6. Привлекайте команду

Привлекайте к подготовке онлайн Эссе сотрудников на различных уровнях в Вашей компании. Это поможет найти скрытые на первый взгляд преимущества и достижения, а также добавить идей и информации, которые следовало бы включить в онлайн Эссе. Кроме того, привлеченные члены Вашей команды смогут оглянуться назад и отчетливее увидеть те достижения, которые были Вами достигнуты.

7. Аргументы + факты + доказательства

Поддерживайте Ваши аргументы фактами и доказательствами, так как это поможет получить доверие членов Жюри к вашему онлайн Эссе. Например, вместо того чтобы сформулировать так: «У нас реализована отличная программа обучения», лучше изложить мысль так: **«Наша новая программа обучения способствовала увеличению уровня удовлетворенности персонала на 20%, что подтверждается…». Приводите в онлайн Эссе значения KPI, а в файлах инфографики – диаграммы, графики, таблицы, и помните, что членов Жюри больше интересуют не абсолютные численные значения показателей, а их ДИНАМИКА, а также способы, периодичность и достоверность их измерения или оценки.**

Однако, хоть статистика и важна, помните, что обслуживание клиентов связано с людьми - так что постарайтесь упоминать Вашу команду как можно чаще, а также их мнения и свидетельства.

8. Не забывайте о клиентах

Не забывайте в Эссе упоминать о Ваших клиентах, например, приводить их мнение, результаты опросов, данные KPI и т.п. Все достижения Вашей организации/команды, в итоге, должны быть нацелены на клиентов, а не только на финансовые показатели и, если Вы покажете эту связь, Вы получите несомненное преимущество. Если Вы приводите в Эссе мнения клиентов, то выберите 2 – 3 наиболее значимых, не перегружайте членов Жюри длинными отзывами, оригиналами благодарственных писем и т.п.

9. Технические требования, оформление и грамматика

В текущем сезоне Эссе составляется автоматически на основе текста, который номинант внесет в онлайн форму составления Эссе на этапе загрузки информации с 1 ноября 2020 по 31 января 2021, отвечая на поставленные вопросы членов Жюри, согласно Плану Эссе. Каждый ответ имеет строгое ограничение по количеству используемых в нем знаков (либо не более 1800 с пробелами, либо не более 3600 с пробелами). Система автоматически ограничит Ваш текст (обрежет), если Вы решите нарушить простые правила.

Все сопроводительные файлы с инфографикой (PDF, до 5Мб), видео (как ссылка на видеохостинг), Вы можете загрузить на странице загрузки информации для оценки Жюри. Система автоматически проверит соответствие требованиям и даст предупреждение в случае нарушения.

В некоторых Эссе встречается множество грамматических, стилистических ошибок. Попросите, как минимум двух человек прочитать вслух ответы на обязательные вопросы жюри, которые Вы включили в свое онлайн Эссе. Попросите их также посмотреть загруженные сопроводительные файлы с экрана компьютера перед загрузкой, чтобы почувствовать ощущения членов Жюри, которые будут знакомиться с этим документом во время судейства. Оформленные с нарушениями и/или неграмотные Эссе, как правило, не привлекают внимания членов Жюри.

10. Сопроводительный материал

Дополнительно к online форме Эссе у Вас есть возможность (на Ваше усмотрение) загрузить для оценки Жюри не более 3-х сопроводительных PDF файлов и одну ссылку на видеохостинг. Не перегружайте членов Жюри большим количеством инфографики и ссылок на внешние ресурсы. Графики, диаграммы, таблицы должны легко читаться и быть понятными. Если Вы хотите показать команду, то достаточно одной общей и фотографии лидера. Если Вы включаете в текст онлайн Эссе ссылку на внешний источник информации, убедитесь, что в нем нет избыточности информации. Помните, что у членов Жюри нет лишнего времени, чтобы искать нужную информацию, Ваша задача преподнести ее полно и максимально удобно.

В заключение к этим 10 советам, хотелось бы еще раз отметить, что участие в Премии может стать хорошим инструментом для вашей программы вовлеченности и мотивации персонала, поскольку процесс подготовки Эссе напомнит команде о пройденном к сегодняшним достижениям пути, позволит оглянуться назад и еще раз оценить свои собственные высокие результаты и достижения. Важно также воспринимать участие в Премии как возможность сравнить свои достижения с другими и получить общественное признание, и именно на этот процесс необходимо настраивать команду номинантов, а не ставить «всё на победу». Номинирование — это в первую очередь позитивный импульс как внутри Вашей команды, так и к Вашим клиентам и конкурентам, мотивировать, поощрять и награждать!

Вхождение в SHORT-LIST (список финалистов) Премии является действительно высоким достижением и победой, поскольку год от года становится всё более сложной задачей из-за невероятно высокой конкуренции в индустрии. Так что не расстраивайтесь, если вы не поднимитесь на сцену вечером на Церемонии, но радуйтесь и празднуйте, если будете включены в число финалистов и тем более, если члены Жюри назовут Вас Лауреатами самой престижной профессиональной Премии!

FAQ

Этот раздел содержит ответы на часто задаваемые вопросы

1. Сколько стоит участие и когда и как нужно оплатить?

Общая стоимость участия в программе номинирования складывается из 2-х составляющих, которые оплачиваются отдельно:

1. стоимости регистрационного взноса за каждого номинанта/эссе в заявке

2. стоимости этапного взноса и участия в Торжественной Церемонии (только для финалистов) в честь всех Финалистов Премии и Награждения Лауреатов.

Регистрационный взнос оплачивается не позднее 31 января, а места на Церемонии можно забронировать после оглашения списка Финалистов в начале марта.

Для оплаты участия мы принимаем российские рубли. Оплата возможна банковским переводом.

Внимание нерезидентов РФ. Любые налоги, сборы, комиссии, возникающие в следствие оплаты счета и оказания услуг, в стоимость участия не включены и будут прибавлены к счету дополнительно. Уточняйте размер налогов и сборов до получения и оплаты счета.

---

2. Обязательно ли участвовать в Церемонии Награждения и можно ли участвовать в награждении бесплатно?

Все места на Церемонии Награждения платные, принять участие в награждении без предварительного бронирования и оплаты места невозможно.

Если Ваши номинанты были включены в короткий список Финалистов, то присутствие на Церемонии Награждения способствует достижению вашей основной цели участия в программе номинирования ***- мотивировать, поощрять и награждать лучших из лучших.***

Если члены Жюри решат, что ваш претендент лучший среди финалистов в выбранной номинации, и объявят его имя на Церемонии Награждения (как Лауреата), но при этом никто не поднимется на сцену для награждения…, мы уверены, что это будет неуважительно... прежде всего, по отношению к тому, кто получил признание Жюри и достоен награды.

Награждение Лауреатов возможно только на Церемонии. В исключительных случаях, если Ваше участие в Церемонии по какой-либо причине невозможно, Вы можете потом прислать курьера за призом.

---

3. Что необходимо включить в Эссе для того, чтобы выйти в Финал?

Если Вы в полной мере ответите на обязательные вопросы Жюри, указанные в Плане Эссе, включите в ответы убедительные доказательства и факты, сопроводительную инфографику, видео, касающиеся Ваших достижений, преимуществ и бесспорного лидерства в номинации, загрузите всю запрашиваемую информацию в строгом соответствии с требованиями (фото, имена, названия и прочее) можно сказать, что Вы сделали все возможное, чтобы Жюри включило Вас в список SHORT LIST. Не забудьте вовремя загрузить информацию и оформить Эссе на странице загрузки и ждите решение Жюри, которое в начале марта назовет список Финалистов (SHORT LIST).

---

4. Как мы узнаем результаты голосования Жюри?

Следите за новостями, и Вы будете в курсе всех событий Премии CX WORLD AWARDS. Результаты голосования 1 этапа станут известны 5 марта 2021 и будут опубликованы на нашем сайте: https://cx-forum.ru/awards/news/
21 апреля 2021 на Церемонии в честь Финалистов будут объявлены имена Лауреатов Премии. Вся важная информация публикуется на сайте, в ленте новостей и на нашей странице facebook.

5. Что делать если нас включили/не включили в этот список?

SHORT LIST – это «короткий» список или список финалистов Премии, в который включаются номинанты, отобранные членами Жюри на 1 этапе голосования.
Быть включенными в список финалистов Премии — это уже очень большое достижение! Это означает, что члены профессионального Жюри отобрали лучших претендентов из общего числа, заявленных в номинации, и выделили их в отдельный список Финалистов.
Каждый участник из списка SHORT LIST получает Диплом Финалиста Премии CX WORLD AWARDS (в электронном виде). Если Вы увидели вашего номинанта в списке финалистов, то у Вас и Вашей команды появляется великолепный повод отпраздновать это высокое достижение во время Торжественной Церемонии в честь всех финалистов Премии, в окружении лучших из лучших в индустрии! В ходе Торжественной Церемонии будут названы имена Лауреатов во всех номинациях. Возможно, среди названных будете Вы или Ваш номинант. У Вас и Вашей команды будет двойной повод отпраздновать не только выход в финал, но и признание!

Если Жюри не включило вашего номинанта в список Финалистов, не расстраивайтесь! Это значит, что есть куда расти и совершенствоваться, значит, что есть стимул в новом сезоне попробовать себя с новыми силами в этих же или в других номинациях Премии.

---

6. Правда ли, что крупные компании, известные бренды всегда побеждают?

Замечено, что крупные, известные компании, бренды чаще более мотивированы и заряжены на Победу в Премии, чем небольшие организации. Но история Премии знает примеры очень ярких побед совсем небольших и малоизвестных организаций, которые продемонстрировали исключительный клиентский опыт в своих Эссе. В Жюри несколько десятков профессионалов, занимающих руководящие посты в различных компаниях, разного размера, отраслевой и географической принадлежности, которые оценивают эссе/проекты, независимо от размера организации.

---

7. Члены Жюри могут голосовать за своих номинантов?

Нет. Член Жюри не может голосовать не только за своих номинантов, но даже за аффилированных с ними, например, нельзя голосовать за номинанта, представленного с членом Жюри под одним брендом, даже в разных странах, нельзя голосовать за номинантов дочерних, холдинговых компаний, филиалов и т.п. Причем это ограничение касается всей номинации, в которой представлен аффилированный номинант. Т.е. член Жюри не может голосовать и за конкурентов своего номинанта. Продюсеры Премии внимательно следят за выполнением этого ограничения.

---

8. Каковы параметры, критерии и система оценки номинантов?

Для оценки номинантов члены Жюри будут использовать следующие критерии:

- Положительное влияние номинанта на бизнес
- Операционная эффективность номинанта
- Клиентоориентированность номинанта
- Вовлеченность, удовлетворенность персонала
- Инновации и креативность в деятельности номинанта
- Показательность, примерность, возможность для подражания

Для оценки на первом этапе Жюри определяет от 1 до 6-ти лучших в каждой номинации/категории (в зависимости от количества участников), принимая во внимание наличие в Эссе развернутых и убедительных описаний достижений, примеров результативности и положительного влияния на бизнес компании, клиентоцентрированность, вовлеченность сотрудников и лучшие практики в индустрии.

При этом члены Жюри оценивает представленную номинантом информацию в онлайн Эссе, полноту, прозрачность и убедительность ответов на обязательные вопросы, согласно Плану Эссе. Член Жюри может обратиться с дополнительными вопросами к номинанту, попросить предоставить дополнительные сведения, чтобы полнее изучить номинанта, он также может обратиться за информацией на веб-сайт компании, изучить информацию в сети Интернет, в социальных сетях.
Работа члена Жюри на первом этапе голосования (с 5 февраля по 5 марта) заключается в том, чтобы определить только от 1 до 6 лучших, по его мнению, номинантов в каждой номинации и предложить их кандидатуры (отметить в онлайн

протоколе) в короткий список Финалистов. В Short List по итогам 1 этапа голосования будут включены участники, набравшие не менее 20% голосов, отданных за лидера в данной номинации.

На втором этапе голосования члены Жюри изучают результаты Защиты Эссе, Визитов Тайных Покупателей и оценивают только финалистов. На данном этапе у членов Жюри появляется возможность определить не только «Лучшего» (+2 балла), но определить «Достойного» (+1 балл) и не достойного на их взгляд (-1 балл) в номинации. Такая система оценки позволяет дифференцировать финалистов в номинации и определить «Победителя» - финалиста, набравшего максимальное количество баллов, а также Лауреатов, получающих статус «Высокая Оценка» и «Высокое Одобрение» Жюри, если количество баллов за них не отличается на 10% и 20% от Победителя соответственно. При этом в результатах голосования у каждого номинанта автоматически исключается одна максимальная оценка (2 балла) и одна понижающая оценка (-1 балл), если таковые выставлены кем-то из членов Жюри. Это позволяет минимизировать влияние на результат возможных негативных субъективных факторов.

9. Могу ли я войти в состав Жюри?

Да, разумеется, но при условии, что Вы обладаете соответствующим профессиональным и управленческим опытом, знаниями и мотивацией. Мы будем рады каждому профессионалу, который предложит себя в состав Жюри. Ежегодно в феврале экспертный состав жюри начинает свою работу. Работа в Жюри очень сложная, но очень интересная и полезная.

ЗАЩИТА ЭССЕ ФИНАЛИСТОВ

В случае выхода в Финал (SHORT LIST будет объявлен 5 марта 2021) каждому номинанту необходимо пройти процедуру Защиты Эссе перед членами Жюри.

Защита Эссе проводится всеми Финалистами в формате онлайн Защиты в ходе интернет-конференции (вебинары по каждой номинации). Участие в Защите Эссе не требует дополнительной оплаты.

1. ОНЛАЙН ЗАЩИТА ЭССЕ

Онлайн Защита Эссе проводится с 12 марта по 3 апреля 2021 в формате интернет-конференции по расписанию в каждой номинации. В ходе короткого онлайн выступления (5-7 минут) номинанту (представителю) необходимо ответить на специальные и дополнительные вопросы членов Жюри для Защиты Эссе.

Запись Защиты Эссе оценивается членами Жюри на втором этапе голосования для определения Лауреатов в каждой номинации.

ЖЮРИ ПРЕМИИ

В состав Жюри Премии CX WORLD AWARDS ежегодно входят более 80 опытных руководителей департаментов обслуживания клиентов, руководителей по клиентскому опыту, представляющие различные организации и индустрии, а также признанные эксперты и независимые консультанты.

Список Жюри представлен на сайте премии.

2. ВОЙТИ В СОСТАВ ЖЮРИ

Преимущества работы в жюри:

- Вы получите доступ к успешным бизнес-кейсам, представленным для оценки Жюри
- Вы познакомитесь с лучшими представителями индустрии, вашими коллегами из других компаний
- Вы получите льготные условия участия (скидка 15%) на участие в Customer eXperience World Forum -2021
- Вы получите льготные условия участия (скидка 15%) на подачу заявки на Премию CX WORLD AWARDS (регистрационный взнос) в качестве Номинанта

ПРИЕМ ЗАЯВОК ДЛЯ УЧАСТИЯ В РАБОТЕ ЖЮРИ ОТКРЫТ ЕЖЕГОДНО С 1 СЕНТЯБРЯ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ПРЕМИИ: https://cx-forum.ru/awards/

3. РЕГЛАМЕНТ ЖЮРИ

Общие положения

- Жюри Премии CX WORLD AWARDS является общественным органом, формируемым Редакцией Сообщества CXCLUB на добровольной основе из числа членов Сообщества, признанных экспертов индустрии, имеющих существенный опыт работы на руководящих должностях в области управления клиентским опытом и обслуживания клиентов.
- Регламент Жюри определяет основные принципы работы членов Жюри, их обязанности, гарантии, ответственность и права.
- Жюри создается для определения (выбора) Финалистов и Победителей в номинациях Премии CX WORLD AWARDS
- Координацию деятельности Жюри осуществляет Редакция Сообщества CX WORLD CLUB.
- **Член жюри не имеет право голоса в той Номинации, в которой номинирована организация, с которой он аффилирован.**
- Участие в Жюри представителей спонсоров не регламентируется.

- Все расходы, связанные с участием в работе Жюри, в том числе с проживанием, транспортные, телекоммуникационные расходы финансируются и осуществляются членом Жюри за свой собственный счет.
- Добровольная замена члена Жюри возможна на любом этапе.
- Редакция Сообщества имеет право найти замену вышедшему из состава члену Жюри.

Обязанности, гарантии и ответственность Членов Жюри

- Член Жюри обязан соблюдать Регламент работы Жюри и отдельные регламенты голосований.
- Член Жюри должен быть беспристрастным и объективным при выставлении оценок и голосовании.
- Член Жюри не несет никакой финансовой ответственности за свое участие в работе Жюри, а также за свой отказ от участия в работе Жюри, опоздание/отсутствие на Церемонию Награждения и другие нарушения регламента.
- Голоса (оценки) члена Жюри не принимаются в случае нарушения Регламента работы Жюри и/или отдельных регламентов голосования.
- За нарушение Регламента работы Жюри и/или отдельных регламентов голосований член Жюри может быть исключен из состава Жюри на любом этапе после письменного уведомления Редакцией Сообщества CXCLUB.
- Члены Жюри гарантируют достоверность итоговых результатов, отправляя итоговый протокол голосования.

Права членов Жюри

- Любой член Жюри в любой момент времени имеет право отказаться от своего участия, письменно заявив об этом в Редакцию Сообщества CX WORLD CLUB.
- После письменного заявления об отказе участвовать оценки члена Жюри, выставленные во время проведения текущего (на момент отказа) этапа, аннулируются.
- Жюри своим простым большинством может дисквалифицировать любого Номинанта на любом этапе голосования, вследствие нарушения последним условий участия.

Порядок работы Жюри

- Каждый член Жюри на каждом этапе работы получает от Редакции Сообщества Регламент, в который включается информация о сроках проведения этапа, подробный регламент голосования, система оценки, критерии, порядок заполнения и передачи протокола, другая регламентирующая работу члена Жюри информация.
- Согласно полученному Регламенту, каждый член Жюри обязан проголосовать/оценить выдвинутых на премию CX WORLD AWARDS Номинантов, основываясь на собственном профессиональном опыте, принимая во внимание информацию, переданную Номинантами для оценки Жюри. До окончания срока действия каждого этапа передать в Редакцию Сообщества свой протокол голосования (заполняется онлайн в Личном Кабинете члена Жюри).
- Подсчет результатов голосования осуществляет Редакция Сообщества, согласно Регламентам работы Жюри
- Итоговый протокол голосования и оценки передается членам Жюри для ознакомления после Церемонии Награждения.
- Итоги голосования и оценки являются открытыми для членов Жюри во всех номинациях.
- Для каждого номинанта открыты для ознакомления только те голоса и оценки Жюри, которые присуждены членами Жюри этому номинанту. При этом оценки и количество голосов других номинантов этому номинанту не открываются.
- Для некоторых номинаций голоса членов Жюри могут быть опубликованы открыто.
- На первом этапе голосования Жюри, согласно Регламенту, определяются Финалисты Премии (Short List),
- На втором этапе голосования Жюри согласно Регламенту среди Финалистов Премии определяются лучшие – Победители в номинациях, а также Лауреаты, получающие статусы Высокая Оценка и Высокое Одобрение Жюри.
- В случае возникновения спорных вопросов по голосованию допускается повторное голосование.
- Каждый член Жюри имеет возможность принять участие (бесплатно) в Церемонии награждения при условии активного участия в процедуре судейства (вовремя отправленные протоколы голосования и участие в вебинарах защиты Эссе).
- Определение лауреатов в Номинациях осуществляется на основании подсчета голосов членов Жюри. Названия/Имена Победителей оглашаются на Церемонии Награждения.
- Каждый член Жюри выражает свое частное мнение по каждому Номинанту.
- Член Жюри не обязан давать рецензии и публично комментировать свои решения.

4. КАК РАБОТАЕТ ЖЮРИ?

Подготовительный («нулевой») этап - формирование Жюри

- с 30.09.2020 по 31.01.2021 года – Прием заявок и формирование Жюри.
- с 01.02.2021 по 05.02.2021 года – Изучение представленных для оценки Жюри материалов номинантов, проверка на соответствие техническим и другим требованиям к участникам.

Вся работа Жюри проводится дистанционно в режиме онлайн на портале CX Club, что дает возможность членам Жюри изучать материалы и информацию номинантов в любое удобное время в любом удобном месте.

ПЕРВЫЙ ЭТАП ГОЛОСОВАНИЯ - оценка присланных Эссе и формирование Short List

- **с 06.02. по 04.03. 2021 года до 12:00 (MSK)** – Работа Жюри: изучение материалов номинантов и первый этап голосования за лучших претендентов на выход в Финал по каждой номинации.
- **05.03.2021 года до 15:00 (MSK) – формирование и подготовка к публикации списка Финалистов (Short List).**

Правила голосования за финалистов:

- Каждый член Жюри определяет от 1 до 6-ти лучших в каждой номинации/категории (в зависимости от количества участников), принимая во внимание наличие в Эссе развернутых и убедительных описаний достижений, примеров результативности и положительного влияния на бизнес компании, клиентоцентричность, вовлеченность сотрудников и лучшие практики в индустрии.
- Финалистом становится тот номинант, количество голосов за которого:
  - не менее 20% от максимального количества голосов Жюри за лидера в данной номинации
  - составляет не менее 50% от всех возможных голосов жюри (по данной номинации), если номинант всего 1 в своей категории.
- Для формирования короткого списка (Short List) Финалистов, которые продолжат участие на втором этапе голосования, члены Жюри, основываясь на своем опыте, будут изучать и оценивать свидетельства исключительных заслуг номинанта по следующим критериям в совокупности:
  - Положительное влияние номинанта на бизнес
  - Операционная эффективность номинанта
  - Клиентоориентированность номинанта
  - Вовлеченность, удовлетворенность персонала
  - Инновации и креативность в деятельности номинанта
  - Показательность, примерность, возможность для подражания

ВТОРОЙ ЭТАП ГОЛОСОВАНИЯ - защита Эссе для Финалистов

- **с 12.03. по 03.04. 2021 года до 12:00 (MSK)** – Защита Эссе и работа Жюри: рейтинговое голосование по списку Финалистов в каждой номинации/категории.
- На втором этапе голосования члены Жюри оценивают Финалистов по результатам проведения Защиты Эссе. Защита Эссе и визиты ТП проводятся с начала марта до апреля для более глубокого и детального изучения Финалистов, получения членами Жюри явных доказательств, изложенных в Эссе фактов высоких достижений и результатов, их положительного влияния на бизнес и клиентский опыт.
- В ходе Защиты Эссе Финалисты должны подготовить и провести короткие онлайн презентации 5-7 минут, в ходе которых ответить на дополнительные вопросы Жюри и других номинантов.
- **ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ:** По итогам оценки каждый член Жюри в каждой номинации **обязательно отмечает в своем онлайн протоколе:**
  - только одного Лучшего номинанта — кандидата на Победу в номинации,
  - еще одного Достойного высокой оценки или одобрения Жюри,
  - по желанию, можно отметить в протоколе дополнительно одного, чьи результаты вам показались не достойны награды.
- **ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ**: По итогам проведения Защиты Эссе Члены Жюри ставят вспомогательные оценки **(не обязательно)** каждому Финалисту по следующим критериям:

- Положительное влияние номинанта на бизнес
- Операционная эффективность номинанта
- Клиентоориентированность номинанта
- Вовлеченность, удовлетворенность персонала
- Инновации и креативность в деятельности номинанта
- Показательность, примерность, возможность для подражания
- Показательность, примерность, возможность для подражания

- Члены Жюри ставят вспомогательные оценки (по желанию) по 10-ти бальной шкале:
  - 10 баллов: Исключительный, непревзойденный результат
  - 8 – 9 баллов: Отличный результат лидера индустрии
  - 6 – 7 баллов: Хороший результат на уровне лучших практик индустрии
  - 3 – 5 балла: Удовлетворительный результат с некоторыми пробелами
  - 1 – 2 балла: Сомнительный, неочевидный, недоказанный результат
    Вспомогательные оценки
- **НАГРАДЫ (ПРИЗЫ) ПОЛУЧАЮТ:**

  Статус «Победитель» получает Финалист, набравший в сумме наибольшее количество голосов членов Жюри.

  Статус «Высокая оценка Жюри» получает Финалист(ы), у которого(ых) суммарное количество голосов не отличается больше, чем на 10% от суммы голосов за Победителя.

  Статус «Высокое одобрение Жюри» получает Финалист(ы), у которого(ых) суммарное количество голосов не отличается больше, чем на 20% от суммы голосов за Победителя.

Мы уверены в том, что участие в составе Экспертного Совета Жюри более 50 опытных экспертов, руководителей и ключевых специалистов гарантирует высокое качество и объективность результатов голосования, а более глубокая и структурированная проверка Финалистов на втором этапе голосования позволит нашим Экспертам определить действительно самых лучших из лучших в индустрии обслуживания клиентов.

ФИНАЛЬНЫЙ ЭТАП И ЦЕРЕМОНИЯ ОБЪЯВЛЕНИЕ ИМЁН ЛАУРЕАТОВ ПРЕМИИ

21.04.2021 года - Торжественная Церемония в честь финалистов Премии CX WORLD AWARDS и объявление и награждение Лауреатов Премии по всем номинациям.

Церемония объявления и награждение Лауреатов Премии по всем номинациям состоится в 18.30 21 апреля 2021 года в завершении первого дня работы Customer eXperience World Forum, который пройдет 21-22 апреля 2021, в Москве.

---

5. ЧТО НЕ ДЕЛАЕТ ЖЮРИ?

Иногда участники премии ожидают от членов Жюри получения развернутой обратной связи по итогам оценки и голосования. Участвуя в премии, следует понимать, что формат проведения премии не подразумевает какие-либо процессы глубокого аудита, консалтинга или сравнительного исследования вашей компании. Премия только определяет лучших из лучших в индустрии на основе ваших Эссе и проверок ТП по некоторым номинациям.

Жюри не дает ответов на вопросы «почему нас так оценили», но, соблюдая принципы открытости и прозрачности голосования, члены Жюри **делятся с участниками программы своими рабочими комментариями и «заметками на полях»,** оставленными в ходе оценки и голосования в онлайн протоколе. Иногда эти комментарии могут нести ценную информацию и обратную связь, иногда лишь намек на итоговое мнение эксперта по вашему Эссе.

Номинанты также видят в своих личных кабинетах тех экспертов, которые отдали свои голоса за них и могут в частном порядке попросить дополнительные комментарии и обратную связь по завершению голосования и награждения.

ТОРЖЕСТВЕННАЯ ЦЕРЕМОНИЯ В ЧЕСТЬ ФИНАЛИСТОВ ПРЕМИИ И НАГРАЖДЕНИЕ ЛАУРЕАТОВ

Торжественная Церемония объявления имен Лауреатов Премии CX WORLD AWARDS состоятся вечером 21 апреля 2021 в Москве

Дата: 21 апреля 2021, **Время:** 18:30 – 22:00, **Место:** Москва
Дресс-код: smart casual

БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ НА ЦЕРЕМОНИИ НАГРАЖДЕНИЯ

1. Стоимость бронирования дополнительных мест на церемонию

Цены действуют пока опубликованы на сайте https://cx-forum.ru/awards/ и могут измениться по решению организаторов. Цена не включает НДС (не облагается, УСНО). Налоги других стран, комиссии не включены и будут прибавлены в счете.
Стоимость указана за 1 участника.

1 дополнительное место для участия в Церемонии - 9.900 ₽ (за 1-го гостя)

2. Ниже Вы найдете несколько простых рекомендаций

1. **Объявление имен и награждение Лауреатов проходит только во время Церемонии Награждения.** Узнать результаты до Церемонии и/или получить Награду потом "по почте" невозможно.

2. **Обычно в Финал выходит 2 из 3 номинантов**, это значит, что если Вы участвуете в 3 номинациях, то с большой вероятностью в 2 номинациях Вы будете объявлены в числе Финалистов и у Вас будет повод отметить это высокое достижение на Церемонии и, возможно, получить награду во время Церемонии объявления имен Лауреатов!

По любым вопросам участия в Премии Вы можете написать нам на INFO@CX-FORUM.RU

Желаем всем участникам удачи и победы!