

§1 ORGANIZATOR KONKURSU

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

§2 CEL KONKURSU I FINANSOWANIE KONKURSU

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

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

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

§3 ORGANIZACJA KONKURSU

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

- d) Karolina Omazda-Borkowska - Arvato Services
 - e) Anna Lasota – Call Center Poland S.A.
 - f) Małgorzata Biernacka - Voice Contact Center Sp. z o.o.
 - g) Adam Pluciński - Holicon Sp. z o.o.
 - h) Paweł Wągradzki – Holicon Sp. z o.o.
 - i) Monika Wilczewska – Polkomtel S.A.
 - j) Lidia Omen-Wiącek –mBank
 - k) Anna Bolanowska – mBank
 - l) Anna Hryciuk - Teleperformance Polska
 - m) Krzysztof Rosiński - Contact Center Sp. z o.o.
5. Jeśli liczba zgłoszeń będzie wymagała zwiększenia składu Jury, Rada Programowa podejmie decyzję o powiększeniu tego składu w nieprzekraczalnym terminie do 4 maja 2012 roku.
 6. Jury dokona oceny zgłoszeń w dwóch etapach:
 - a. I etap - ocena nadesłanych zgłoszeń nagrań rozmów w poszczególnych kategoriach na podstawie arkuszy ocen opracowanych przez Jury;
 - b. II etap (jednodniowy), który odbędzie się w Warszawie, między 11 a 14 czerwca 2012 roku, składający się z:
 - rozmów symulacyjnych z kandydatami wybranymi po I etapie,
 - rozmów indywidualnych z kandydatami.
 7. Uczestnicy Konkursu, których zgłoszenia zostały zakwalifikowane przez Jury po pierwszym etapie (maksymalnie po 5 osób w każdej kategorii) otrzymają tytuł "Nominowany w Konkursie Telemarketer Roku" IV edycja 2012. Wyniki I etapu i termin II etapu zostaną ogłoszone przez Jury w dniu 28 maja 2012 r. na stronie internetowej Organizatora - www.smb.pl/telemarketer_roku
 8. Po zakończeniu II etapu Jury w czasie wspólnych obrad wyłoni maksymalnie po trzech Laureatów w poszczególnych kategoriach. Spośród Laureatów Jury wybierze Zwycięzców poszczególnych Kategorii. Zwycięzcy otrzymają tytuł "Zwycięzca w Konkursie Telemarketer Roku – IV edycja 2012" wraz ze statuetką będącą potwierdzeniem zwycięstwa w danej kategorii.
 9. Jury zastrzega sobie prawo do nieprzyznania tytułu Telemarketer Roku w poszczególnych lub wszystkich kategoriach.
 10. Jury oceniać będzie zgłoszenia według kryteriów opisanych w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
 11. Decyzja Jury jest ostateczna.
 12. Członkowie jury zobowiązani są do zachowania poufności przekazywanych w konkursie informacji, związanych z przesłuchiwanymi nagraniami rozmów biorących udział w konkursie na Telemarketera Roku (załącznik nr 3 do regulaminu).

§4 ZGŁOSZENIE DO KONKURSU

1. Zgłaszającymi do Konkursu mogą być podmioty gospodarcze, które prowadziły działania telemarketingowe i posiadają nagrania rozmów telefonicznych z takich działań, zarejestrowanych w okresie od 1 kwietnia 2011 do 31 marca 2012. Podmioty te zgłaszają konsultanta telefonicznego, który jest związany z podmiotem dowolną formą współpracy, przy czym muszą być spełnione następujące wymagania Regulaminu:

- a) nagrania rozmów telefonicznych nagrane są w formacie „MP3”. Jakość wszystkich 3 nagrań powinna umożliwiać Jury ich ocenę, w przypadku nagrań nieczytelnych, lub braku wymaganej liczby nagrań, Jury zastrzega sobie prawo do dyskwalifikacji zgłoszenia,
- b) uczestnik musi zgłosić 3 rozmowy jednego konsultanta telefonicznego w jednej kategorii,
- c) nagranie (cała rozmowa telefoniczna) nie może trwać dłużej niż 15 minut. Rozmowy nie spełniające tego warunku nie zostaną dopuszczone do Konkursu.
- d) nagrania nie mogą zawierać danych osobowych,
- e) zgłaszający gwarantuje poprawność merytoryczną wysyłanych nagrań,
- f) staż współpracy konsultanta nie może być krótszy niż 6 miesięcy w zgłaszającej go firmie na dzień dokonania nagrań rozmów,
- g) zgłaszane nagrania muszą być w języku polskim.

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

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

Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego,

ul. Wybieg 21, 00-788 Warszawa,

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

Tytuł przelewu: telemarketer roku 2011_nazwa firmy

w terminie nie późniejszym niż 16 kwietnia 2012.

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

§5 OGŁOSZENIE WYNIKÓW KONKURSU

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

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

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

§7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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