

Ruszyły zgłoszenia do III edycji konkursu „Telemarketer Roku”

Najlepsi polscy telemarketerzy będą walczyli o tytuł Telemarketera Roku w pięciu kategoriach – jest to już trzecia edycja konkursu Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego, która potrwa do 30 kwietnia 2011 roku. Żeby przystąpić do niego wystarczy wypełnić formularz dostępny na stronie www.smb.pl/telemarketer_roku oraz wysłać wraz z trzema nagraniami na adres [info\(at\)smb.pl](mailto:info@at)smb.pl)

Startujący telemarketerzy, podobnie jak w ubiegłym roku będą rywalizowali w pięciu kategoriach:

- **Sprzedaż inbound** – rozmowy przychodzące zakończone sprzedażą produktu lub usługi;
- **Sprzedaż outbound** – rozmowy wychodzące zakończone sprzedażą produktu lub usługi;
- **Obsługa Klienta** – rozmowy wychodzące oraz przychodzące polegające na udzielaniu klientowi informacji o produkcie lub usłudze przy zachowaniu zasad profesjonalnej obsługi;
- **Help desk** – rozmowy przychodzące dedykowanych linii pomocy technicznej zakończone rozwiązaniem problemu;
- **Windykacja** – rozmowy wychodzące, prowadzone według podstawowych zasad akcji windykacyjnych, zakończone uzyskaniem deklaracji klienta o spłacie należności.

Wstępną selekcję przeprowadzi jury składające się z osób reprezentujących środowisko branżowe. Nad przebiegiem konkursu będzie sprawowała opiekę rada programowa, której przewodniczącym jest Jacek Barankiewicz, szef grupy Call Center przy SMB, prezes DataContact.

Konkurs podzielono na etapy. W pierwszym, którego wyniki zostaną opublikowane 1 czerwca uczestnicy będą oceniani na podstawie przesłanych nagrań rozmów. Przy czym ten etap jest w pełni anonimowy. Wszystkie przesyłane nagrania są szyfrowane, dane klientów, konsultantów i nazwy firm usunięte. Jury ocenia jedynie merytorykę rozmów. Drugi etap składa się z rozmów symulacyjnych z kandydatami wybranymi po I etapie oraz rozmów indywidualnych z nimi.

Oficjalne ogłoszenie wyników nastąpi podczas tegorocznej Gali rozdania nagród VI. edycji Konkursu Golden Arrow, największego wydarzenia w branży marketingu bezpośredniego, która odbędzie się tradycyjnie w drugiej połowie czerwca w warszawskiej Fabryce Trzciny.

O Stowarzyszeniu Marketingu Bezpośredniego

SMB istnieje od 1995 roku i w chwili obecnej zrzesza blisko 100 firm działających w sektorze szeroko rozumianego marketingu zintegrowanego. Firmy te podzielone są na sześć Grup Roboczych: agencyjną, bazodanową, e-commerce, interaktywną, telemarketingową oraz wysyłkową. SMB jest członkiem FEDMA (Federation of European Direct and Interactive Marketing), Federacji Związków Komunikacji Marketingowej (FZKM jest członkiem PKPP Lewiatan) oraz Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy. Więcej informacji na www.smb.pl

(za Biuro Prasowe SMB)
biuro.prasowe@smb.pl