



CX PRÊMIO
**EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE**
2020

REGULAMENTO

REGULAMENTO

PRÊMIO EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 2020

DO PRÊMIO:

Art. 1º – O Prêmio Experiência do Cliente 2020 é promovido pela empresa organizadora Track.co, com objetivo de reconhecer e valorizar os esforços e cases de sucesso focados na evolução da experiência do cliente no Brasil. Serão premiados profissionais e empresas de destaque na área;

Art. 2º – O Prêmio Experiência do Cliente 2020 obedecerá o seguinte cronograma: inscrições de 10 de agosto a 30 de setembro de 2020; votação popular online para a categoria “História de Destaque” de 26 de outubro a 09 de novembro de 2020; premiação dos vencedores em 03 de dezembro de 2020.

DA INSCRIÇÃO:

Art. 3º – As inscrições poderão ser realizadas no período de 10 de agosto a 30 de setembro de 2020, no endereço eletrônico do prêmio: <https://premioexperienciadocliente.com.br>;

Art. 4º – As categorias serão: Cultura, Inovação Disruptiva, Métrica, Profissional, Jornada do Cliente, História de Destaque, Prêmio de Destaque;

Art. 5º – Será permitido a inscrição em todas as categorias, desde que, elas sejam feitas com cases diferentes e apenas uma vez por categoria. Caso isso não aconteça, será considerada a aplicação mais antiga, ou seja, o primeiro case inscrito;

Art. 6º – Os cases devem ser feitos em apresentação de slides e aplicados em formato de PDF, **contendo no máximo 10 telas**. Inscrições feitas em um formato diferente deste serão desconsideradas.



DA CURADORIA:

Art. 7º – A triagem e a seleção dos finalistas serão realizadas por 05 (cinco) curadores selecionados pela organizadora do prêmio. A escolha dos finalistas por categoria leva em consideração os seguintes critérios:



Categoria Cultural:

- Engajamento da Alta Liderança com ações práticas relacionadas a cultura centrada no cliente;
- Programa estruturado de estímulo à cultura centrada no cliente em diferentes níveis hierárquicos;
- Reconhecimento formal de melhores práticas na adoção de uma cultura centrada no cliente;
- Resultados mensuráveis de avanço na cultura centrada no cliente.



Categoria Jornada:

- Entendimento da Jornada Atual pela perspectiva do cliente;
- Equipe multidisciplinar para o desenho da jornada ideal para o cliente;
- Validação da nova jornada com o cliente;
- Resultados mensuráveis de melhoria da experiência após a implantação da jornada ideal.



Categoria Métrica:

- Modelo de Operacionalização de alguma métrica de medição da experiência do cliente;
- Envolvimento de diferentes áreas no entendimento e análise dos resultados da métrica;
- Processo de fechamento do Loop com os clientes estruturado;
- Resultados mensuráveis de melhoria das métricas de experiência do cliente.





Categoria Profissional:

- Mentalidade focada na Experiência;
- Efetividade nas ações de Evolução da Experiência;
- Cultura centrada no cliente é intrínseca ao profissional, transparecida através da sua atuação profissional;
- Perfil proativo para sanar desejos, vontades e necessidades dos clientes.



Categoria Inovação Disruptiva:

- Criação de Tecnologia Disruptiva para evolução em CX;
- Efetividade e aplicação da nova tecnologia;
- Grau de Transformação de um mercado através de uma inovação.



Categoria História de Destaque:

- Mentalidade focada na Experiência;
- Efetividade nas ações de Evolução da Experiência;
- Ações de maior impacto na Experiência do cliente;



Categoria Prêmio de destaque:

- Empresa com maior soma de pontuações em todas as categorias.

Art. 8º – A escolha das categorias Cultura, Inovação Disruptiva, Métrica, Profissional e Jornada do Cliente serão feitas exclusivamente pela curadoria e classificadas por pontuação. Cada critério será avaliado com notas de 0 a 5, e o case com a maior pontuação acumulada na categoria será o vencedor dela;



Art. 9º –

1. Para a categoria História de Destaque, os curadores irão selecionar os 03 (três) finalistas classificados por pontuação (cada critério será avaliado com notas de 0 a 5, e serão escolhidos os cases com as maiores pontuações acumuladas na categoria). O vencedor será eleito por votação popular, que acontecerá entre os dias 26 de outubro a 09 de novembro de 2020.

2. Em caso de empate no terceiro selecionado pela categoria, a organizadora considerará 4 (quatro) finalistas para votação.

Art. 10º – A escolha da categoria Prêmio de destaque será feita através da soma de pontuação de todas as categorias, a empresa que atingir o maior resultado será a ganhadora.

Art. 11º – Caso o case aplicado se encaixe melhor em outra categoria os curadores podem migrar o case com autorização prévia da empresa inscrita. Nesse caso, a equipe do prêmio irá entrar em contato para fazer a solicitação.

DA VOTAÇÃO ONLINE:

Art. 12º – Os profissionais de todo o país (votos técnicos) e os internautas (votos populares) farão a votação pelo endereço eletrônico do prêmio: <https://premioexperienciadocliente.com.br>. Cada pessoa poderá votar somente uma vez;

Art. 13º – A votação online é de critério livre, mas a empresa organizadora sugere que se atentem para os mesmos critérios da curadoria especializada.

Art. 14º – Serão considerados válidos os votos computados entre os dias 26 de outubro a 09 de novembro de 2020, até às 23h59;



Art. 15º – A empresa organizadora se compromete a manter a confidencialidade dos dados de cada votante. As informações e os resultados a serem divulgados não estarão atrelados a nenhuma fonte específica, e serão apresentados apenas no dia da premiação, em 03 de dezembro de 2020.

DOS RESULTADOS:

Art. 16º – Os prêmios serão concedidos aos selecionados de cada uma das 07 (sete) categorias na entrega do prêmio, a ser realizado no dia 03 de dezembro de 2020, no evento promovido pela empresa organizadora, ainda a definir. As 3 empresas finalistas de cada categoria terão acesso ao evento, para divulgação e recepção do prêmio;

Art. 17º – Os vencedores do 1º lugar de cada categoria receberão um troféu de reconhecimento e um certificado de vencedor do Prêmio Experiência do Cliente.

Art. 18º – Os vencedores do 2º e 3º lugar receberão um certificado de finalistas do Prêmio Experiência do Cliente.

DAS CONDIÇÕES FINAIS:

Art. 19º – Ao participarem do evento de premiação, os participantes automaticamente autorizam a empresa organizadora a utilizar, editar, publicar, reproduzir por meio impresso, digital e por outros meios de comunicação visual as imagens, conteúdos e qualquer informação do prêmio;

Art. 20º – Os resultados decorrentes da votação e divulgados pelo Prêmio Experiência do Cliente 2020 são inquestionáveis e irrecorríveis;



Art. 21° – Os vencedores poderão utilizar, para fins de divulgação, o selo do Prêmio Experiência do Cliente 2020 em todos os seus materiais. O logotipo não poderá, em nenhuma circunstância, ter o seu conteúdo, cor ou formato alterados. Para a utilização de qualquer outro logotipo, nome ou material de propriedade do Prêmio Experiência do Cliente 2020, será necessária a autorização prévia da empresa organizadora;

Art.22° – A participação no Prêmio Experiência do Cliente 2020 implica a aceitação irrestrita deste regulamento.





CX PRÊMIO
**EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE**
2020