

## **Do Prêmio**

Art. 1º – O Prêmio Experiência do Cliente 2019 é promovido pela empresa organizadora Tracksale, 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 2019 obedecerá o seguinte cronograma: inscrições de 02 a 30 de setembro de 2019; votação popular online para a categoria “História de Destaque” de 21 de outubro a 03 de novembro de 2019; premiação dos vencedores em 28 de novembro de 2019.

## **Da inscrição**

Art. 3º – As inscrições poderão ser realizadas no período de 02 a 30 de setembro de 2019, 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 permitida apenas uma inscrição por categoria. Caso exista mais de uma inscrição, será considerada a mais antiga, ou seja, o primeiro case inscrito;

Art. 6º – Os cases devem ser aplicados em formato de apresentação de slides, 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 Cultura:*

- Engajamento da Alta Liderança com ações práticas relacionadas a cultura centrada no cliente;
- Programa estruturado de estímulo a 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 transparência 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 – 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 acumu-

ladas na categoria). O vencedor será eleito por votação popular, que acontecerá entre os dias **21 de outubro e 03 de novembro de 2019**.

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.

## **Da votação**

Art. 11º – Os profissionais de todo o país (votos técnicos) e os internautas (votos populares) farão a votação pelo endereço eletrônico do prêmio: <https://premio-experenciadocliente.com.br>. Cada pessoa poderá votar somente uma vez por categoria;

Art. 12º – A votação online é de critério livre, mas a empresa organizadora sugere que se atentem para os mesmos critérios da curadoria especializada.

Art. 13º – Serão considerados válidos os votos computados entre os dias 21 de outubro e 03 de novembro de 2019, até às 23h59;

Art. 14º – 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 28 de novembro de 2019.

## **Dos resultados**

Art. 15º – Os prêmios serão concedidos aos selecionados de cada uma das 07 (sete) categorias na entrega do prêmio, a ser realizado no dia 28 de novembro de 2019, no evento promovido pela empresa organizadora, o CX Summit 2019. Os vencedores ganharão 01 (um) ingresso para o evento para recepção do prêmio;

Art. 16º – Os vencedores de cada categoria receberão um troféu de reconhecimento. Serão anunciados os destaques de cada categoria, pelo voto técnico e pelo voto popular, que receberão o Troféu Experiência do Cliente 2019.

## **Das condições finais**

Art. 17º – Ao participarem do evento de premiação, os participantes automaticamente autorizam a empresa organizadora e o portal Satisfação de Clientes 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. 18º – Os resultados decorrentes da votação e divulgados pelo Prêmio Experiência do Cliente 2019 são inquestionáveis e irrecorríveis;

Art. 19º – Os vencedores poderão utilizar, para fins de divulgação, o selo do Prêmio Experiência do Cliente 2019 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 2019, será necessária a autorização prévia da empresa organizadora;

Art.20º – A participação no Prêmio Experiência do Cliente 2019 implica a aceitação irrestrita deste regulamento.



[premioexperienciadocliente.com.br](http://premioexperienciadocliente.com.br)