

CX PRÊMIO
**EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE
2021**

REGULAMENTO

do Prêmio Experiência do Cliente 2021



REGULAMENTO PRÊMIO EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 2021

Do Prêmio

Art. 1º – O Prêmio Experiência do Cliente 2021 é promovido pela 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 2021 obedecerá o seguinte cronograma: inscrições de 02 de agosto a 03 de setembro de 2021; votação popular online para a categoria “História de Destaque” de 15 de outubro a 31 de novembro de 2021; premiação dos vencedores em 25 de novembro de 2021.

Da inscrição

Art. 3º – As inscrições poderão ser realizadas no período de 02 de agosto a 03 de setembro de 2021, no endereço eletrônico do prêmio: 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 – 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.

Art. 7º – Os cases devem ser feitos em apresentação de slides e aplicados em formato de PDF, **contendo no máximo 10 telas**. As inscrições feitas em um formato diferente deste serão desconsideradas.

Da curadoria

Art. 8º – 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:

Cultura



- **Engajamento da Alta Liderança com ações práticas relacionadas a cultura centrada no cliente.** A empresa precisa demonstrar evidências de que pessoas da diretoria tiveram participação efetiva na evolução da experiência do cliente.
- **Programa estruturado de estímulo a cultura centrada no cliente em diferentes níveis hierárquicos.** Evidências de ações ou eventos realizados pela empresa para enraizar a cultura customer centric na organização. São válidas ações ou eventos extraordinários ou que passaram a integrar a rotina da empresa.
- **Reconhecimento formal de melhores práticas na adoção de uma cultura centrada no cliente.** Evidências de que são realizadas ações voltadas ao reconhecimento de colaboradores que prezam pela experiência do cliente. São válidos também programas de incentivo para a organização como um todo. Devemos tentar fugir do óbvio (NPS atrelado ao bônus), a empresa deve demonstrar atitudes inovadoras.
- **Resultados mensuráveis de avanço na cultura centrada no cliente.** A empresa deve demonstrar que a cultura centrada no cliente está realmente sendo refletida na experiência do cliente. Devem ser apresentadas evidências de que a experiência do cliente realmente evoluiu depois que a nova cultura foi estabelecida.

Jornada do Cliente



- Apresentação da jornada, com todos os pontos de contato com detalhes (times envolvidos, processos, como é feito o monitoramento de cada ponto).

- Como a empresa utiliza o conhecimento da jornada para aprimorar a experiência do cliente, tornando-a mais fluida.
- Resultados mensuráveis de melhoria da experiência após a implantação da jornada ideal.

Métrica



- **Modelo de Operacionalização de métricas de experiência do cliente.** A empresa precisa mostrar quais métricas são utilizadas para monitorar a experiência dos clientes. Precisa mostrar também como são coletados os dados que alimentam tais métricas.
- **Envolvimento de diferentes áreas no entendimento e análise dos resultados da métrica.**
- **Processo estruturado de fechamento do Loop com os clientes.** A empresa precisa mostrar como o loop é fechado, como a equipe responsável é organizada.
- **Resultados mensuráveis de melhoria das métricas de experiência do cliente.**

Profissional



- **Mentalidade focada na Experiência.** O profissional precisa demonstrar as atitudes realizadas ao longo da carreira que evidenciem sua mentalidade focada na experiência. Essas evidências podem ser projetos efetivamente desenvolvidos ou simplesmente conversas com clientes.
- **Efetividade nas ações de Evolução da Experiência com cases de sucesso.**
- **Cultura centrada no cliente é intrínseca ao profissional e evidenciada através da sua atuação:**
- **Perfil proativo para sanar desejos, vontades e necessidades dos clientes.**

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.

História de Destaque



- **Mentalidade focada na Experiência.** A empresa precisa demonstrar preocupação genuína com o seu cliente. Isso pode ser evidenciado por meio da multidisciplinaridade das ações e envolvimento da área.
- **Efetividade nas ações de Evolução da Experiência.** É necessário mostrar que as ações tomadas surtiram efeito relevante para os clientes impactados. Isso pode ser evidenciado por meio de depoimentos e/ou indicadores.
- **Ações de maior impacto na Experiência do cliente.**

Prêmio de Destaque



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

Da Pontuação

Art. 9º – 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. 10º – 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 que atingirem a maior pontuação na categoria). O vencedor será eleito por votação popular, que acontecerá entre os dias 15 de outubro a 31 de outubro de 2021.

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

Art. 11° – 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 online - Categoria História de Destaque

Art. 12° – Os internautas (votos populares) farão a votação pelo endereço eletrônico do prêmio: premioexperienciadocliente.com.br. Cada pessoa poderá votar somente uma vez;

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

Art. 14° – Serão considerados válidos os votos computados entre os dias 15 de outubro a 31 de outubro de 2021, até às 23h59;

Art. 15° – 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 25 de novembro de 2021.

Dos resultados

Art. 16° – Os vencedores de cada uma das 07 (sete) categorias serão revelados no evento online de premiação, a ser realizado no dia 25 de novembro de 2021.

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

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

Das condições finais

Art. 19° – 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. 20° – Os resultados decorrentes da votação e divulgados pelo Prêmio Experiência do Cliente 2021 são inquestionáveis e irrecorríveis;

Art. 21° – Os vencedores poderão utilizar, para fins de divulgação, o selo do Prêmio Experiência do Cliente 2021 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 2021, será necessária a autorização prévia da empresa organizadora;

Art.22° – A participação no Prêmio Experiência do Cliente 2021 implica a aceitação irrestrita deste regulamento.



CX PRÊMIO
**EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE
2021**