

REGULAMENTO

Melhores Práticas na Cadeia de
Valor do Relacionamento



XVIII Prêmio ABT

Excelência no Relacionamento com o Cliente.

Patrocínio Master:



Realização:



I. O PRÊMIOABT

O PrêmioABT é respeitado por ser a maior e melhor plataforma de relacionamento B2B2C (Business to Business to Consumer). Uma plataforma estabelecida por normas que são decisivas para reconhecer, pela meritocracia, a importância de Cases e Talentos que contribuem com o desenvolvimento da atividade.

Cronograma

| Etapas | Data |
|-----------------------------------|--------------|
| Inscrições com 40% desconto _____ | 30/04 |
| Inscrições com 20% desconto _____ | 30/05 |
| Inscrições - prazo final _____ | 29/06 |
| Submissão dos cases _____ | 13/07 |
| Julgamento _____ | 20/07 |
| Resultado _____ | 10/08 |
| Evento de Premiação _____ | 16/10 |

II. OBJETIVOS

O PrêmioABT tem como objetivos identificar, reconhecer, valorizar e disseminar as melhores práticas, desenvolvidas por empresas e profissionais que buscam a Excelência no Relacionamento com o Cliente.

III. CATEGORIAS

As categorias do XVIII PrêmioABT recebem cases de clientes, aqui denominadas como contratantes, de empresas de contact center aqui designadas terceirizadas. Empresas prestadoras de serviços de recursos humanos, tecnologia, processos e outros, serão denominados fornecedores.

Micros, pequenas, médias empresas e também grandes grupos empresariais da indústria, comércio, serviços, setor financeiro, saúde, telecomunicações, mídia, e-commerce, utilities, varejo, petróleo, e tantos outros, podem inscrever seus cases nas seguintes categorias:

Categorias

- Atendimento Digital**
- Atendimento Integrado**
- Atendimento Técnico**
- Campanhas de Comunicação**
- Empresa Revelação**
- Gestão da Qualidade**
- Gestão de Pessoas**
- Inovação em Processos**
- Inovação em Produtos**
- Inovação Tecnológica**
- Operações de Atendimento**
- Responsabilidade Social**
- SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente**
- Talentos – Gerente, Supervisor e Operador**

Descritivo das categorias

1. Atendimento Digital

Cases que apresentem práticas de atendimento e relacionamento digital através de apps, site, portal, mídias sociais – twitter, facebook, blog, dispositivos móveis, comércio eletrônico, sistemas de pagamento, entre outros, gerando diferenciais competitivos e impactos positivos nos resultados finais.

Podem participar: contratantes e terceirizadas.

2. Atendimento Integrado

Cases que apresentem práticas de relacionamento multicanal, que integrem o atendimento, presencial, ponto de venda, web, redes sociais ou por centrais de atendimento, garantindo o resultado através da integração de canais.

Podem participar: contratantes e terceirizadas.

3. Atendimento Técnico

Cases que apresentem práticas de atendimento técnico realizado por especialistas, manutenção, assistência, help desk, remoto e presencial, garantindo a satisfação do cliente e a excelência no relacionamento.

Podem participar: contratantes e terceirizadas.

4. Campanhas de Comunicação

Cases que apresentem campanhas dirigidas ao público interno e externo, como promoção no ponto de venda, ativação, sorteios, ou mesmo, as de endomarketing, para motivar, estimular e reconhecer o desempenho dos colaboradores.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

5. Empresa Revelação

Cases de micro, pequenas e médias empresas que ofereçam serviços de atendimento ao cliente, desde o contact center até as redes sociais, que apresentem excelente desempenho em sua gestão empresarial.

Podem participar: terceirizadas e fornecedores.

6. Gestão da Qualidade

Cases que apresentem práticas de gestão da qualidade, destacando métodos que contribuíram para aprimorar o processo da busca pela excelência e a constituição de uma política de gestão com foco na satisfação do cliente e de P&D - Pesquisa e Desenvolvimento.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

7. Gestão de Pessoas

Cases que apresentem práticas de desenvolvimento e qualificação profissional, estratégias inovadoras de valorização das pessoas que vão desde a gestão dos recursos humanos ao treinamento, capacitação e educação executiva.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

8. Inovação em Processos

Cases que apresentem práticas inovadoras em processos operacionais e gestão eficiente, buscando atender às necessidades e expectativas dos clientes, com impactos positivos nos resultados do negócio.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

9. Inovação em Produtos

Cases que apresentem práticas inovadoras em produtos dirigidos ao atendimento das necessidades e expectativas dos clientes, gerando diferenciais competitivos e impactos positivos nos resultados finais.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores

10. Inovação Tecnológica

Cases que apresentem práticas inovadoras em tecnologia, que contribuam para a otimização e qualificação do atendimento com soluções de relacionamento e de negócios, sistemas, infraestrutura de redes, VOIP, entre outros.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

11. Operações de Atendimento

Cases que apresentem práticas em operações de atendimento ativo, híbrido ou receptivo que tenham obtido desempenho positivo em vendas, pesquisas, serviços, agendamentos, retenção, fidelização e outras atividades que garantam a excelência no relacionamento com o cliente.

Podem participar: contratantes e terceirizadas.

12. Responsabilidade Social

Cases que apresentem práticas de responsabilidade social, qualificando, propondo e implementando projetos, programas e ações de sustentabilidade empresarial, educação para o consumo que obtiveram um desempenho positivo junto aos funcionários e à comunidade.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedor.

13. SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

Cases que apresentem práticas de SACs, que tenham obtido desempenho positivo, proporcionando experiências bem-sucedidas de atendimento ao cliente que possam transformar-se em modelos estratégicos, evidenciando o cumprimento da legislação em vigor no Brasil.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

14. Talentos

Cases que apresentem práticas desenvolvidas por Talentos operadores, supervisores e gerentes que tenham se destacado por seu desempenho e comprometimento com a satisfação do cliente e que façam a diferença na empresa para a qual trabalham.

Podem participar: contratantes, terceirizadas e fornecedores.

IV. INSCRIÇÕES

Para iniciar o processo de inscrição é preciso preencher a Ficha de Inscrição disponível no site www.premioabt.com.br

Após a confirmação da inscrição, a empresa receberá o link de acesso à plataforma de Upload e a Ficha Técnica específica por categoria para submissão do case.

A empresa autoriza, reconhece e aceita que seus dados pessoais e demais informações, inclusive os submetidos por meio do formulário de inscrição e no relato do case, sejam utilizados para os fins necessários à adequada realização do prêmio.

As empresas poderão se inscrever em uma ou mais categorias previstas neste Regulamento. No entanto, o mesmo case não poderá ser inscrito em mais de uma categoria.

Os cases podem ser assinados por uma única empresa ou juntamente com um parceiro, seja fornecedor, consultoria ou sócio no projeto.

V. CASES

Os cases inscritos podem ter sido implementados até 30/06/2018. Os resultados devem ser apresentados com dados numéricos reais, em valores absolutos ou relativos.

Os cases inscritos devem estar alinhados com os termos solicitados por este regulamento e deverão ser verídicos em todos os dados e informações, sob pena de desclassificação.

Não poderão participar cases vencedores em outras edições do PrêmioABT, a não ser aqueles que tenham operação contínua com delimitação clara dos períodos de cada um dos cases apresentados.

Os cases devem ser entregues até 13/07/2018. O processo de submissão dos cases será 100% online possibilitando maior acessibilidade e agilidade através de Plataforma de Upload em formato digital (pdf).

A Plataforma de Prêmios Online da Garrido é um sistema proprietário e tem como objetivo facilitar o processo de inscrições, submissão dos cases e julgamento.

A Comissão Organizadora poderá recusar a inscrição ou desclassificar determinado case se este não estiver de acordo com as normas estabelecidas neste regulamento.

VI. JULGAMENTO

O corpo de jurados analisará as informações apresentadas nos cases inscritos e atribuirá notas de 1 a 10 (um a dez) de acordo com os critérios pré-estabelecidos, que contemplarão a valoração e ponderação com peso equivalente para os seguintes aspectos: adequação do case à categoria, apresentação e relato do case, solução estratégica, implementação e resultados.

A Comissão Organizadora poderá, se for solicitado pelos jurados, requerer à empresa a comprovação dos dados e informações relatados no case apresentado.

O PrêmioABT é auditado por empresa independente. O Júri e a Comissão de Apuração composta pela Comissão Organizadora e pelo Auditor são soberanos e o resultado do julgamento não será passível de recurso algum.

VII. RESULTADO

Após o final do julgamento, as empresas vencedoras serão notificadas via e-mail com a antecedência necessária.

Somente no evento de premiação será conhecida a classificação dos cases em Ouro, Prata ou Bronze.

A inscrição de um case no XVIII PrêmioABT, sempre e quando for considerado vencedor implica, automaticamente, na autorização prévia e irrestrita da divulgação do mesmo, com todos os dados e informações nele contidos, assim como sua reprodução.

VIII. EVENTO DE PREMIAÇÃO

A cerimônia

A cerimônia de premiação é uma celebração às melhores práticas, reconhecidas e valorizadas neste grande momento, que reúne cerca de 1.200 profissionais de contratantes, terceirizadas e fornecedores que buscam a excelência no relacionamento com o cliente.

A entrega dos troféus será realizada neste grande evento, em data e local a serem informados no decorrer do ano e contará com a participação das maiores lideranças do atendimento e relacionamento do Brasil.

Premiações Especiais

Prêmios Especiais serão concedidos às empresas e profissionais que tenham se destacado.

1. Empresa de Excelência em Relacionamento com o Cliente

Receberá o título de Empresa de Excelência em Relacionamento com o Cliente, a companhia que conquistar a maior média ponderada com o conjunto de cases vitoriosos. A pontuação é restrita aos cases inscritos por uma única empresa.

Se houver empate na pontuação, o critério de desempate será a quantidade de troféus ouro de cada competidor ou, a maior nota recebida pelos jurados.

2. Empresa de Excelência em Contact Center

Receberá o título de Empresa de Excelência em Contact Center, a organização que conquistar a maior média ponderada com o conjunto de cases vitoriosos. A pontuação é restrita aos cases inscritos por uma única empresa.

Se houver empate na pontuação, o critério de desempate será a quantidade de troféus ouro de cada competidor ou, a maior nota recebida pelos jurados.

3. Case do Ano

Receberá o título de Case do Ano, aquele que receber a maior média dos jurados, entre todos os cases vencedores,

independente da categoria em que o mesmo foi inscrito.

Esta insígnia será concedida ao case que, na visão dos jurados, contemplou todos os quesitos de uma prática de sucesso no atendimento e relacionamento com o cliente.

Se houver empate na pontuação, o critério de desempate será a maior nota recebida pelos jurados.

4. Executivo do Ano

A indicação e eleição do Executivo ou Executiva do Ano será realizada por profissionais do mercado, devidamente cadastrados no site do XVIII PrêmioABT.

O Executivo do Ano é o profissional que contribuiu significativamente com o desenvolvimento da atividade de relacionamento com o cliente e que seja uma forte liderança no setor. Não podem concorrer ao título de Executivo do Ano os profissionais vencedores nas últimas 3(três) edições.

A candidatura a Executivo do Ano acontece em duas etapas:

1ª etapa - Indicação

Profissionais cadastrados no banco de dados do PrêmioABT indicam, via internet, o nome do candidato a Executivo do Ano.

Após validação do Auditor, os profissionais que receberam maior número de indicações, serão consultados sobre se desejam participar da votação eletrônica que elegerá o Executivo do Ano.

Em caso de não aceitação por um dos profissionais, este será substituído pelo próximo que foi mais indicado.

2ª etapa - Votação

Profissionais de mercado, por voto direto via internet, elegerão o Executivo do Ano.

O profissional mais votado nesta segunda fase, terá seu nome revelado somente na cerimônia do XVIII PrêmioABT, momento em que receberá a insígnia de Executivo do Ano.

O período de Indicação e Votação do Executivo do Ano será divulgado no site www.premioabt.com.br

Ao se inscrever no XVIII PrêmioABT, as empresas concordam com a utilização gratuita de seu nome, voz, imagem e conteúdo do trabalho para divulgação em qualquer meio de comunicação, nacional e internacional, em língua portuguesa ou traduzida para outros idiomas, na forma impressa ou eletrônica.

O XVIII PrêmioABT se reserva o direito de publicar, na íntegra ou em parte, todos os cases vencedores em distintos canais de comunicação sejam estes online ou offline ou ainda, utilizar os dados apresentados no case inscrito para realização de estudo sobre as Melhores Práticas em Relacionamento com o Cliente, sem divulgar a fonte de origem dos dados compilados.

IX. INVESTIMENTO

Valor da inscrição para o 1º case:

Até 30/04/2018: _____ R\$ 1.440,00

Até 30/05/2018: _____ R\$ 1.920,00

Até 29/06/2018: _____ R\$ 2.400,00

As empresas que inscreverem mais de um case terão 20% de desconto por inscrição adicional, não cumulativa.

O valor da inscrição deve ser quitado em até 15 (quinze) dias da data de preenchimento e envio da Ficha de Inscrição, mediante a emissão de Nota Fiscal. Caso a empresa tenha algum procedimento interno específico para pagamento deve informar à Comissão Organizadora no ato da inscrição.

Não será possível cancelamento de notas fiscais que já tenham seus tributos pagos, mantendo-se a data da emissão.

Eventuais desistências e redução do número de cases inscritos no XVIII PrêmioABT deverão ser informadas à Comissão Organizadora pelo e-mail premioabt@garridomarketing.com.br, em até 5(cinco) dias da data do envio da Ficha de Inscrição. O valor da inscrição será devolvido somente neste prazo.

Todas as empresas que tiverem seus cases classificados, serão consideradas vencedoras do XVIII PrêmioABT e terão direito aos seguintes benefícios:

- Selo "Empresa Vencedora no XVIII PrêmioABT";
- Apresentação de um case vencedor no Seminário Excelência em Relacionamento com o Cliente;
- Cota de 10(dez) convites para a cerimônia, por case vencedor;
- Divulgação do case e da empresa vencedora na cerimônia;
- Ampla divulgação das empresas vencedoras e seus respectivos cases nas redes sociais do PrêmioABT.
- Divulgação do case pela assessoria de imprensa;
- Divulgação da marca da empresa vencedora e do parceiro na cerimônia de premiação;
- Dois certificados: um em nome da empresa e outro em nome do profissional responsável pelo case vencedor;
- Exibição da marca da empresa vencedora nas peças pós-evento;
- Troféu Ouro, Prata ou Bronze, personalizado.

O valor referente à Taxa de Administração, de R\$ 11.960,00 (onze mil, novecentos e sessenta reais) será faturado para cada case vitorioso.

Este valor será idêntico para todos os cases vitoriosos e não haverá negociação do valor em questão, mesmo que a empresa desista de participar da cerimônia de premiação.

A quitação da taxa de inscrição e administração devem ser realizadas via depósito bancário, identificado com o CNPJ ou Razão Social do depositante na conta: Banco Itaú - 341 | Agência: 3170 | Conta: 13750-3 | Favorecido: Garrido Planejamento e Comunicação Integrada Ltda. | CNPJ: 00.598.022/0001-03, mediante a emissão de Nota Fiscal.

XI. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os participantes declaram expressamente, no ato da inscrição para participação no XVIII PrêmioABT que conhecem o presente Regulamento, com o qual manifestam sua expressa e incondicional concordância.

As datas não previstas e os casos omissos neste regulamento serão definidos pelos membros da Comissão Organizadora.

O presente regulamento poderá ser alterado sem prévio aviso, por motivo de força maior ou por qualquer outro fator ou motivo imprevisto que esteja fora do controle da Comissão Organizadora.

Casos omissos, dúvidas, divergências ou situações não previstas neste regulamento serão analisadas pela Comissão Organizadora.

INSCRIÇÕES 100% "ONLINE"

www.premioabt.com.br

11 3675-6651 / 3865-0944

premioabt@garridomarketing.com.br

Realização:



Patrocínio Master:

