

Już wkrótce III edycja Konkursu na najlepszego Telemarketera Roku

Zbliża się III edycja, której jak corocznie, głównym celem jest promowanie zawodu konsultanta telefonicznego. Organizowany przez Grupę Call Center konkurs na Telemarketera Roku na stałe wpisał się w kalendarz inicjatyw realizowanych przez Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego.

Zaczęliśmy skromnie, od organizacji konkursu w dwóch kategoriach: telesprzedaż i obsługa klienta. Już w pierwszej edycji otrzymaliśmy 54 zgłoszenia.

Po doświadczeniach I edycji Grupa Call Center podjęła decyzję o zwiększeniu liczby kategorii o help-desk, windykację należności oraz podział telesprzedaży na tę w ruchu wychodzącym (outbound) i przychodzącym (inbound) do call center. Uznaliśmy, że taka klasyfikacja pozwoli lepiej oddać specyfikę pracy w call/contact centers funkcjonujących na rynku. Proces oceny zgłoszeń pozostał bez zmian: w pierwszym etapie jury konkursu złożone z trenerów-praktyków call center, ocenia na podstawie arkuszy ocen nadesłane przez firmy anonimowe nagrania rozmów w poszczególnych kategoriach. Drugi etap składa się z rozmów symulacyjnych z kandydatami wybranymi po I etapie oraz rozmów indywidualnych z nimi. Wszystkie przesyłane nagrania są szyfrowane, dane klientów, konsultantów i nazwy firm usunięte, a jury ocenia tylko merytorykę rozmów.

Grupa Call Center nie chce ograniczać się tylko do nagradzania konsultantów telefonicznych. Wraz z rozwojem rynku call center w Polsce planuje się zmianę koncepcji konkursu – uhonorowanie nie tylko najlepszych konsultantów, ale i call center wewnętrznych i w outsourcingu. Na razie jednak nasz rynek jest bardzo hermetyczny, a z uwagi na bezpieczeństwo danych, firmy na początku miały opory z przesyłaniem nagranych rozmów na konkurs. Jednak już po I edycji, kiedy to większość nagród przypadła dla GE Money Bank – rynek nabrał przekonania do konkursu. W II edycji otrzymaliśmy już prawie dwa razy więcej zgłoszeń (105 zgłoszeń).

Największy konkurs tego typu na świecie organizuje od wielu lat amerykański portal contactcenterworld.com. W odróżnieniu od innych nagród są one uważane przez wielu za najbardziej prestiżowe nagrody na rynku, niektórzy mówią nawet o Igrzyskach Olimpijskich w świecie call center. Nagrody w ponad 20 kategoriach przyznawane są tym podmiotom, które są w stanie przekonać jury (złożonego z praktyków- managerów call center, a nie z teoretyków bądź sponsorów) że są rzeczywiście najlepsze.

Konkursowi towarzyszą 4 konferencje Best Practises (w tym roku w Orlando, Florida (USA), London (UK), Surfers Paradise/Gold Coast (Australia) and Las Vegas, Nevada (USA), gdzie najlepsi wymieniają swoje opinie i dzielą się doświadczeniami.

Wszystkie zgłoszenia odbywają się anonimowo za pomocą Internetu. Jury na podstawie faktów i liczb dokonuje selekcji, czy firma/ konsultant spełniają wymogi konkursu. Finaliści zapraszani są na jedną z regionalnych konferencji towarzyszących konkursowi, na których to imprezach walczą o medalową pozycję. Zwycięzcy konkursu regionalnego, oprócz uznania i nagrody dla najlepszych w regionie, gromadzą się co roku w Las Vegas, by konkurować z najlepszymi na świecie.

A nasz skromny - na razie - konkurs jak co roku będzie miał swój finał w Warszawie podczas Gali Golden Arrow, konkursu współorganizowanego przez SMB i VFP Communications – wydawcę „Media & Marketing Polska”.

O terminach zgłaszania do konkursu na Telemarketera Roku powiadomimy Was wkrótce.

Katarzyna Swatowska
Grupa Call Center SMB
Dyrektor Marketingu i PR, Call Center Poland