



PRÊMIO SMART CUSTOMER | 2019 REGULAMENTO

1. O PRÊMIO

O **PRÊMIO SMART CUSTOMER**, regido por este regulamento, tem como objetivo distinguir e reconhecer as melhores práticas em relacionamento com os clientes em **SERVIÇOS, TELECOM e UTILITIES**.

A premiação, parte integrante do **SMART CUSTOMER – Services, Telecom & Utilities**, é uma realização da **Garrido Marketing e InovaFocus**.

O Congresso **SMART CUSTOMER** será realizado em 13 e 14 de junho, em São Paulo, SP. É um projeto que une Congresso e Premiação, voltado para as áreas de atendimento e relacionamento com o cliente.

Quem pode participar?

Empresas de **Serviços, Telecom e Utilities**, bem como, as **terceirizadas** e fornecedores de **tecnologia, consultoria** e outros.

2. CATEGORIAS

COMUNICAÇÃO INTERNA
CUSTOMER EXPERIENCE
INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO
RELACIONAMENTO DIGITAL
RESPEITO AO CLIENTE
AUTOMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
STARTUPS
TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO
TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

2.1. COMUNICAÇÃO INTERNA

Cases com práticas de comunicação com seus colaboradores, apresentando campanhas e programas de relacionamento que contribuíram para aumentar a produtividade e o engajamento, reduzir *turn over*, entre outros.

2.2. CUSTOMER EXPERIENCE

Cases com práticas e estratégias diferenciadas em relação à jornada dos clientes de uma organização e que apresentem uma correlação direta com o resultado do negócio.

2.3. INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO

Cases com práticas inovadoras de relacionamento, estratégias disruptivas e atividades que quebram paradigmas, tanto no atendimento, como SAC, ouvidoria, cobrança e áreas afins.

2.4. PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Cases com práticas de pesquisa e desenvolvimento que contribuem para fomentar a atividade de atendimento e relacionamento, determinar cenários e identificar tendências.

2.5. RELACIONAMENTO DIGITAL

Cases com práticas de relacionamento digital, que apresentem estratégias de atendimento ao cliente através das redes sociais (*Whatsapp, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram*, entre outros).

2.6. RESPEITO AO CLIENTE

Cases com práticas que apresentem o “Respeito ao Cliente” como premissa da organização. A posição da empresa nos rankings dos órgãos reguladores pode ser um indicador de desempenho importante nesta categoria.

2.7. AUTOMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Cases com práticas que envolvam inteligência artificial, *bots, omnichannel, machine learning*, entre outros processos de atendimento virtual ou presencial que sejam determinantes para a automação do atendimento gerando ganhos concretos para a experiência do cliente.

2.8. TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO

Cases com práticas de tecnologia para o atendimento, que suportem operações de SAC, cobrança, ouvidoria, vendas, e-commerce, e outros, através de ferramentas que sejam essenciais para a satisfação do cliente.

2.9. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Cases com práticas de treinamento e capacitação de pessoas, priorizando o desenvolvimento individual e em equipe, assim como a liderança e a alta performance dos profissionais de atendimento.

2.10. STARTUPS

Cases de *startup's* com ideias, projetos e práticas inovadoras, apresentando o quanto podem contribuir para acelerar a atividade de atendimento e relacionamento no Brasil.

2.11. CATEGORIA ESPECIAL - EMPRESA SMART DO ANO

A **Empresa Smart do Ano** será aquela que conquistar maior média de pontuação entre todos os *Cases* inscritos e avaliados pelos jurados.



Concorrem nesta categoria todas as empresas que têm *cases* inscritos no **Prêmio SMART – SERVICES, TELECOM & UTILITIES|2018**.

Sua empresa entrega uma experiência positiva para seus clientes? Mostre no SMART CUSTOMER!

3. INSCRIÇÕES

Podem concorrer ao **Prêmio SMART** empresas de **Serviços, Telecom e Utilities**, bem como, as **terceirizadas** e fornecedores de **tecnologia, consultoria** entre outros.

As inscrições dos *Cases* para o **PRÊMIO SMART** poderão ser realizadas até **10 de maio de 2019**, por meio do preenchimento da ficha de inscrição disponível no site www.smartcustomer.com.br.

Valor da inscrição para o **1º Case**:

- Até 22/03/2019 R\$ 1.680,00 (40% de desconto)
- Até 19/04/2019 R\$ 2.100,00 (25% de desconto)
- A partir de 20/04/2019 R\$ 2.800,00

A empresa que inscrever mais de um *Case* terá um desconto de **20%** por **inscrição adicional**.

Os *cases* inscritos devem apresentar resultados obtidos no período compreendido entre **01/01/2018** e **30/04/2019**, independentemente do seu tempo de duração, e devem ser apresentados com dados numéricos reais, em valores absolutos ou relativos, respeitando a base adotada.

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

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

As empresas vencedoras nas categorias de **2.1 a 2.10** descritas neste regulamento deverão pagar à Comissão Organizadora a taxa de administração no valor de R\$ 5.900,00 (cinco mil e novecentos reais) por Case vencedor.

As empresas vencedoras, ao realizar a inscrição de seus *cases*, assumem o compromisso com a Comissão Organizadora de quitar este valor, o que lhes confere o direito de obter:

- Cota de 10 (dez) convites por *Case* vencedor, para a entrega da premiação;
 - Divulgação do *Case* pela assessoria de imprensa do **SMART**;
 - Divulgação do *Case* e da empresa vencedora na premiação;
 - Exibição da marca da empresa vencedora nas peças pós-evento;
-



- Certificado;
- Troféu pela classificação ouro, prata ou bronze;
- Utilização do selo “**Empresa Vencedora do PRÊMIO SMART**”;

O não cumprimento dos itens descritos neste regulamento implicará na desclassificação automática do *Case* vencedor.

As datas não previstas e os casos omissos neste regulamento serão definidos pela Comissão Organizadora.

5. ENTREGA DOS CASES

A submissão dos *Cases*, será realizada pelo site www.smartcustomer.com.br.

As empresas deverão submeter seus *cases* através do site, podendo finalizá-los **até 10 de maio de 2019**.

A Comissão Organizadora poderá recusar a inscrição ou desclassificar determinado *Case* se o projeto não estiver de acordo com as normas estabelecidas neste regulamento.

6. JULGAMENTO

O julgamento será realizado em até 20 dias após o encerramento do prazo de submissão dos *Cases*, cabendo à Comissão Organizadora selecionar e convidar os jurados para esta avaliação.

O grupo de jurados será indicado pela Comissão Organizadora, que avaliará criteriosamente o perfil do profissional que será convidado a realizar o julgamento.

Os jurados serão profissionais de notório saber em Serviços, Telecom e *Utilities*. Serão convidados profissionais acadêmicos e consultores com expertise nos temas e categorias a serem avaliadas.

A Comissão Julgadora procederá a avaliação e computação das notas dos *Cases* através do Sistema Proprietário de Prêmios *online*. As empresas inscritas serão comunicadas logo após a finalização do julgamento e a apuração dos resultados.

7. EVENTO DE PREMIAÇÃO

A entrega do **PRÊMIO SMART** será realizada em 13 de junho, a partir das 18h, ao final do primeiro dia de congresso **SMART CUSTOMER**, em São Paulo, SP. O evento de premiação será um excelente momento para relacionamento entre profissionais do setor que buscam oferecer e entregar aos clientes as melhores práticas.

As empresas vencedoras do **PRÊMIO SMART** receberão como reconhecimento à qualidade de seus *Cases*, um troféu de acordo com a classificação ouro, prata ou bronze e um certificado no evento de premiação.

As informações sobre data e local do evento de premiação serão divulgadas no site www.smartcustomer.com.br e todos os participantes receberão as informações via email.

8. DIVULGAÇÃO

A Comissão Organizadora promoverá ampla divulgação do **PRÊMIO SMART** em todas as suas etapas, desde o lançamento até o pós-prêmio, por meio de ações de marketing direto virtual, reuniões *in company*, assessoria de imprensa, além da divulgação nas mídias sociais.

9. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A inscrição de um *Case* no **PRÊMIO SMART**, sempre e quando for considerada vencedora, implica, automaticamente, na autorização prévia e irrestrita da divulgação do *case*, com todos os dados e informações nele contidos.

A Comissão Organizadora reserva-se o direito de alterar, se necessário, datas e local de premiação, bastando para tanto informar o público e participantes por meio do site www.smartcustomer.com.br.

O Júri e a Comissão Organizadora são soberanos e o resultado do julgamento não será passível de recurso algum.

Os casos omissos neste Regulamento serão definidos pela Comissão Organizadora do **PRÊMIO SMART**.

SMART CUSTOMER – SERVICES, TELECOM & UTILITIES

Informações:

Garrido Marketing

Tel.: (11) 3675-6651/3865-0944 com Rodrigo Abib

smart@garridomarketing.com.br
