



**ПЕРВАЯ НЕЗАВИСИМАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ПРЕМИЯ  
ИНДУСТРИИ СПК РФ  
tybet.ru®**

Официальная Церемония награждения  
20 апреля, 2016  
Москва, «Известия Холл»

## **Требование к подготовке анкеты-презентации ЛУЧШИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ СЕРВИС**

ЛУЧШИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ СЕРВИС – за уникальное торговое предложение в сфере предоставления дополнительных услуг и сервиса.

### **Участник предоставляет для оценки Жюри:**

1. Договор с конечным покупателем (образец 2015).
2. Условия гарантийного обслуживания .
3. Регламент послепродажного обслуживания.
4. Стоимость продленной гарантии.
5. Регламент работы с рекламациями.
6. Краткая справка по удобству получения консультации по продукту, телефон, онлайн консультант на сайте, скайп, консультация в офисе продаж – необходимо указать все используемые.
7. Информация по рекламациям (статистика)  
-2014  
-2015
8. Количество судебных исков  
-2014  
-2015

### **АНКЕТА И МЕТОДИКА:**

1. Для оценки сервиса, оказываемого клиентам, участник предоставляет несколько случайных номеров договоров за 2015 год. В присутствии представителя компании производится телефонный обзвон клиентов по случайному списку и сбор оценок (лист оценки публикуется отдельно) о чем составляется акт с указанием результата для жюри. Обзвон производится до тех пор, пока не будет заполнено полностью пять анкет клиентов.

2. Предоставленные документы оценивается жюри на соответствие существующим требованиям. Сумма оценок жюри плюс оценка сервиса равна итоговому баллу компании в номинации.

**График встреч представителя Оргкомитета для обзвонов согласовывается до 20 февраля 2016 года.**

### **Основная презентация:**

Формат MS Word или PowerPoint. Творческая реализация приветствуется.

Подача информации в презентации – в строгом соответствии с пунктами и очередностью пунктов, указанных в требовании к каждой номинации.

- Для MS Word – общий объем текстовой информации – до 5000 знаков с пробелами, 12 шрифт Arial, с иллюстрациями в тексте. Заполняется на фирменном бланке с указанием номинации конкурса 2015 года в шапке. С обязательной отметкой, допускается ли публикация информации в общем доступе на сайте Премии и сайте tybet.ru.

Фото предоставляются отдельными файлами в разрешении (1920x1080,150dpi).

- Для PowerPoint – количество слайдов определяется количеством пунктов анкеты в номинации. С указанием номинации конкурса 2015 года на титульном слайде. С обязательной отметкой, допускается ли публикация информации в общем доступе на сайте Премии и сайте tybet.ru. Фото предоставляются отдельными файлами в разрешении (1920x1080,150dpi).

**Дополнительная презентация:** (необязательная, но рекомендованная Оргкомитетом): Видеопрезентация номинанта, изготовленная в конце 2015 – начале 2016 года, в формате HD, хронометраж до 2 минут для имиджевого рекламного показа в аудитории Экспертного Совета, Жюри, во время Церемонии награждения (в случае победы), для использования в СМИ.