**ЕЖЕГОДНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ   
В ОБЛАСТИ МАРКЕТИНГА ЛОЯЛЬНОСТИ, CRM И УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ  
“LOYALTY AWARDS RUSSIA 2024”  
ПОЛОЖЕНИЕ**

Премия «Loyalty Awards Russia» учреждена в целях выявления лучших профессионалов рынка маркетинга лояльности России и стран СНГ. Это отраслевая награда для топ-менеджеров индустрии.  
  
**Организаторы Премии** – Профессиональное сообщества Spectrum350 / RuMarTech и ООО “Эвордз Интернешнл. Рус”.

**Стратегический партнер премии** - Forrester Research (USA).

**НОМИНАЦИИ:**

**Гран-при | Кросс-отраслевые решения**

* Лидер на рынке маркетинга лояльности в России
* За лучшую реализацию концепции клиентского опыта в России

**Часть 1. Маркетинг лояльности**

* 1. **Лучшие в отраслях**
     1. Лучшая программа лояльности финансовых институтов
     2. Лучшая программа лояльности телекоммуникационной компании
     3. Лучшая программа лояльности продуктового ритейлера
     4. Лучшая программа лояльности непродуктового ритейлера
     5. Лучшая программа лояльности аптечной сети
     6. Лучшая программа лояльности транспортной компании
     7. Лучшая программа лояльности туристической компании
     8. Лучшая программа лояльности в индустрии развлечений
     9. Лучшая программа лояльности в сегменте HoReCa
     10. Лучшая программа лояльности в сфере услуг
     11. Лучшая программа лояльности в электронной коммерции
     12. Лучшая программа лояльности в сегменте B2B
     13. Лучшая программа лояльности FMCG брэнда
     14. Лучшая программа лояльности ТРЦ
     15. Лучшая программа лояльности сети АЗС
     16. Лучшая программа лояльности муниципального образования
  2. **Кобрендинг и банковские продукты**
     1. Лучшая кобрендинговая карта года
     2. Лучшая кобрендинговая карта | Банк - продуктовый ритейл
     3. Лучшая кобрендинговая карта | Банк - непродуктовый ритейл
     4. Лучшая кобрендинговая карта | Банк – телеком
     5. Лучшая кобрендинговая карта | Банк – ТРЦ
     6. Лучшая кобрендинговая карта | Банк - транспортная компания
     7. Лучшая кобрендинговая карта | Банк – туризм
     8. Лучшая кобрендинговая карта | Банк -АЗС
     9. Лучшая кобрендинговая карта | Банк - спортивный клуб
     10. Лучшая кобрендинговая карта | Банк - игровая индустрия
     11. Лучшая программа кэшбэка для банковских продуктов
     12. Платежная карта года
     13. Лучшая премиальная карта
  3. **Кросс-отраслевые кейсы**
     1. Лучшая программа лояльности с использованием пластиковых карт
     2. Лучшая мобильная программа лояльности
     3. Лучшая коллекционная программа лояльности (купоны, стикеры, фишки, магниты и т.п.)
     4. Лучшая краткосрочная программа лояльности
     5. Лучшая кобрендинговая программа лояльности (два партнера)
     6. Лучшая коалиционная программа лояльности (от трех партнеров)
     7. Лучший проект по формированию эмоциональной связи между брендом компании и клиентом
     8. Лучший проект по формированию внутрикорпоративной лояльности
     9. “Старт года” – лучший новый проект в области маркетинга лояльности
     10. Эко проект года – лучшая инициатива в области защиты экологии, реализованная в программе лояльности
  4. **Использование технологий. Операционное сопровождение проектов**
     1. Премия за эффективное использование CRM в программе лояльности
     2. Премия за эффективное использование аналитики в программе лояльности
     3. Премия за эффективное использование социальных медиа в программе лояльности
     4. Премия за эффективное использование системы маркетинговых коммуникаций в программе лояльности
     5. Премия за эффективное использование мобильных технологий
     6. Премия за лучший каталог вознаграждений
     7. Лучшая рекламная кампания по продвижению программы лояльности
     8. Лучшая маркетинговая кампания, реализованная в рамках программы лояльности
     9. Инновация года / Старт-ап года – технологический прорыв года в области маркетинга лояльности
     10. Технологический лидер года – за активное использование инноваций при реализации программы лояльности
     11. Геймификация года – лучшая программа лояльности с использованием игровых техник
  5. **Региональные премии:**
     1. Лучшая зарубежная программа лояльности (регион CEA)
     2. Лучшая зарубежная программа лояльности (регион MEA)
     3. Лучшая зарубежная программа лояльности (регион Europe & Caucasus)

**Часть 2. Управление клиентским опытом**

**2.1. Лучшие в отраслях**

* + 1. Самая клиентоориентированная компания России (управление клиентским опытом 360 градусов / кросс-индустриальная награда)
    2. Лучший клиентский опыт в финансовом и страховом секторе
    3. Лучший клиентский опыт в телекоммуникационном секторе
    4. Лучший клиентский опыт в продуктовом ритейле
    5. Лучший клиентский опыт в непродуктовом ритейле
    6. Лучший клиентский опыт в транспортном секторе
    7. Лучший клиентский опыт в туристическом секторе
    8. Лучший клиентский опыт в индустрии развлечений
    9. Лучший клиентский опыт в индустрии гостеприимства
    10. Лучший клиентский опыт в ресторанном бизнесе
    11. Лучший клиентский опыт в секторе коммерческих услуг
    12. Лучший клиентский опыт в секторе государственных услуг
    13. Лучший клиентский опыт в сети Интернет и в области электронной коммерции
    14. Лучший клиентский опыт на рынке B2B
    15. Лучший клиентский опыт во взаимодействии с брендом производителя (brand customer experience)
  1. **Кросс-индустриальные награды**
     1. Лучший мультиканальный клиентский опыт
     2. Лучший пользовательский опыт
     3. Лучшая СX стратегия
     4. Измеряемые изменения – за эффективную систему мониторинга сервиса и CX
     5. Лучшее применение обратной связи от клиента
     6. Лучшая работа с претензиями
     7. Лучший проект с использованием цифровых технологий
     8. CX Старт года – лучший новый проект в области управления клиентским опытом и сервисом
     9. CX Инновация/инициатива года - за революционное изменение качества клиентского опыта
     10. Персонификация года – за обеспечение максимальной персонификации предложения клиенту
     11. CJM года - за создание самой точной карты клиентского опыта

**Часть 3. Поддержка проектов**

* 1. Digital Transformation агентство года
  2. CRM агентство года
  3. CX агентство года
  4. DM агентство года
  5. Колл-центр года
  6. Лучший провайдер витрины призов года (аутсорсинг)
  7. Решение года - лучшее программное обеспечение для нужд CRM/Loyalty/CX
  8. Вендор года – премия за лучшее программное обеспечение CRM/Loyalty/CX
  9. Интегратор года – за лучшее внедрение CRM/Loyalty/CX проекта на стороне заказчика

**Часть 4. Командные награды**

* 1. Персона года в маркетинге лояльности / Выбор профессионального жюри
  2. Команда года в маркетинге лояльности / Самовыдвижение
  3. Профессионал года – личная номинация для специалиста в области маркетинга лояльности / Самовыдвижение
  4. “Эксперт обратной связи” – за активное использование обратной связи с клиентом для тренсформации и улучшения клиентского опыта
  5. Внутренняя клиентоцентричность – за активную работу по формированию внутренней клиентоцентричности компании и вовлечение в нее персонала всех уровней
  6. CX Команда года / Самовыдвижение
  7. CX Профессионал года – личная номинация для самого клиенториентированного сотрудника
  8. CX Лидер года
  9. Сервис года – за лучшую систему поддержки клиентов

**СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕМИИ** могут быть добавлены от имени Оргкомитета Премии, членов жюри, партнеров и спонсоров.

**ПОРЯДОК ВЫДВИЖЕНИЯ КАНДИДАТОВ**

Участники конкурса заполняют заявки по специальной форме в соответствии со своими номинациями. Заполненную заявку необходимо прислать в электронном виде на адрес: [pr@spectrum350.events](mailto:pr@spectrum350.events) . Заявка номинанта считается принятой после одобрения ее Оргкомитетом Премии и оплаты регистрационного взноса за участие.

Количество проектов, поданных на конкурс от одной компании, не ограничено. Заявка на конкурс может быть направлена как непосредственно представителем номинируемой компании, так и партнером, желающим номинировать своего клиента. Для номинаций “Команда года” и “Профессионал года” допускается самовыдвижение.

Документы, необходимые кандидату для участия в Премии:  
- заполненная и подписанная анкета номинанта;

- логотип компании в формате jpg;

**ОПЛАТА РЕГИСТРАЦИОННОГО ВЗНОСА**

Регистрационный взнос для выдвижения на номинацию:

* с 24 июля 2023 года по 31 декабря 2023 года – Специальная цена – 89 000 рублей.
* с 01 января по 31 марта 2024 года – “Ранние пташки”- 94 000 рублей.
* с 01 апреля по 21 июля 2024 года – “Стандартная” – 99 000 рублей.

**СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И СКИДКИ**

**Правило “2+1”**

Любой участник, подавший заявку на две любые номинации, может выдвинуть проект на третью номинацию без оплаты регистрационного взноса за нее.

**Правило “4+”**

Любой участник, подавший заявку одновременно на четыре и более номинаций, получает право на скидку от стоимости регистрационного взноса за каждую поданную им заявку. Для расчёта индивидуальных условий участия участник должен обратиться в Оргкомитет премии по адресу: [pr@spectrum350.events](mailto:pr@spectrum350.events)

**ТРЕБОВАНИЯ К НОМИНАНТАМ и КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Пожалуйста, максимально точно и полно заполните анкету. Для оценки проектов жюри будет использовать предоставленные участниками данные и перечисленные в Приложении №1 к заявке метрики. Каждый проект должен привести не менее трех количественных показателей, подтверждающих эффективность номинируемой инициативы. Приведенные цифры должны отражать эффект от внедрения программы по отношению к более ранним показателям самой компании или средним показателям по рынку.

Судьи будут оценивать представленные проекты на основании приведенных в заявке данных по десятибалльной системе от 1 до 10. В каждой из номинаций будет выявлен только один победитель, набравший максимальное (кумулятивное) количество баллов.

Достижения, служащие причиной выдвижения, ограничены сроком в 2 года (начиная с 1 января 2022 года по 31 декабря 2023 года). Для ряда номинаций допустима подача проектов, запущенных и получивших первые результаты работы в I квартале 2024 года.

**РАБОТА ЖЮРИ и ПРОЦЕСС ОТБОРА КАНДИДАТОВ В ШОРТ ЛИСТ**

**Работа жюри состоит из 2х этапов:**

Экспертный совет, который состоит из международной команды представителей индустриальных ассоциаций и ведущих профессионалов индустрии маркетинга лояльности, Digital, Social & CRM, верифицирует анкеты кандидатов, проверяя подлинность предоставленной информации, и формирует шорт лист конкурса.

Отказ от заполнения полей или указание в анкете заведомо недостоверной информации не приведут к дисквалификации заявки, но могут существенно повлиять на итоговую оценку, полученную номинантом.

Экспертный совет отбирает по три лучших кандидатуры в каждой из номинаций и передаёт их жюри для выбора победителей.

Выбор шорт листа происходит на закрытом заседании Экспертного совета в период с 22 по 24 июля 2024 года.

Окончательный выбор победителей премии в каждой из номинаций осуществляется жюри конкурса, которое и награждает их на Церемонии Награждения.

**СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ**

Заявки на участие в Премии принимаются с 24 июля 2023 по 21 июля 2024 года включительно. Объявление победителей конкурса и вручение наград состоится 25 июля 2024 года на Loyalty & CX Summit’24.

Для подачи заявки скачайте и заполните анкету и отправьте ее по адресу: [pr@spectrum350.events](mailto:pr@spectrum350.events)