



CUSTOMER RELATIONS

AWARD 2021

Powered by





CUSTOMER RELATIONS

AWARD 2021

Der Award

- Der Customer Relations Award bietet eine Plattform, auf welcher **Projekte mit Kundenfokus** und rund um die erfolgreiche Gestaltung von Kundenbeziehungen gefeiert und ausgezeichnet werden.
- Der Award bietet **Visibilität und Wertschätzung** - firmenintern wie auch extern - für relevante Themen und Engagements.
- Angesprochen **sind Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen** und Teams aus unterschiedlichen Abteilungen.
- Ausgezeichnet werden Projekte in **fünf Kategorien** Customer Focus, Customer Experience, Employee Focus, Innovation und Newcomer.



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Kategorien und Bewertungs- kriterien

Customer Focus Award

Gefragt sind strategische übergreifende Projekte mit Kundenfokus, die sich auf das ganze Unternehmen, alle Abteilungen und ganzheitliche Prozesse beziehen. Diese Projekte werden kulturell verankert und sind letztlich in der operativen Ausführung merklich spürbar.



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Kategorien und Bewertungs- kriterien

Customer Experience Award

Gefragt sind spezifische Projekte, welche einen direkten, gezielten Einfluss auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit haben oder ein nachhaltiges Kundenerlebnis schaffen – mit Erinnerungswert und Emotionen.



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Kategorien und Bewertungs- kriterien

Employee Focus Award

Gefragt sind firmeninterne Optimierungen, welche in massgeblicher Weise die Mitarbeitenden betreffen, deren Umfeld, deren Arbeitsplatz, zu leistende Aufgaben und Prozesshandhabungen, interne Entwicklungen oder Weiterbildungen, Gesundheit oder auch die Pension. Projekte, die die Mitarbeiterzufriedenheit steigern und zu deren Empowerment beitragen.



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Kategorien und Bewertungs- kriterien

Innovation Award

Gefragt sind Projekte mit einem neuen Lösungsansatz, den es in dieser Form und Umsetzung oder auch in diesem Ausmass bisher noch nicht gegeben hat. Die Innovation kann technischer Natur sein, prozessbezogen oder auch auf einem komplett neuen Lösungsansatz beruhen.



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Kategorien und Bewertungs- kriterien

Newcomer

Gesucht sind Start-ups, deren Gründung noch nicht länger als 5 Jahre zurück liegt und die eine innovative, neue Lösung präsentieren rund um Kundenbeziehungsmanagement, CX, Customer Service oder auch Kundenkommunikation.



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

In wenigen Schritten zum Erfolg

- Kein aufwendiges Layout, faire Chancen!
- Pflegen Sie Ihre Bewerbungsunterlagen einfach bis 30. April 2021 direkt in das Online-Formular auf unserer [cmm360 Website](#) ein.
- **WICHTIG:** Möchten Sie mehrere Projekte eingeben, dann bitte jeweils mit einer anderen E-Mailadresse!!!! Bitte niemals ein und die selbe E-Mailadresse für unterschiedliche Projekte im Formular eingeben, denn jedes Projekt braucht einen eigenen Projektleiter als Ansprechperson!



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Schritt 1: Projektbe- schreibung

Halten Sie sich mit Ihrer Projektbeschreibung an folgende Struktur:

- In welcher Kategorie möchten Sie teilnehmen?
- Kontaktinformationen
- Lebenslauf der verantwortlichen Führungskraft (max. 2'000 Zeichen)
- Management Summary (max. 1'000 Zeichen)
- Ausgangslage (max. 2'500 Zeichen)
- Zielsetzung/Umsetzung (max. 2'500 Zeichen)
- Vorgehen (max. 1800 Zeichen)
- Wirtschaftlicher Erfolg (max. 2'500 Zeichen)
- Was macht das Projekt einzigartig? (max. 2'500 Zeichen)



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Schritt 2: Zusätzliche Dokumente

Bereiten Sie Bildmaterial, Grafiken und Dokumente vor, die Sie der Bewerbung beilegen möchten. (max. 5 Files können angefügt werden)



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Schritt 3: Projekteingabe

- Gehen Sie auf die Seite 'Award' unter www.cmm360.ch
- Wählen Sie den Menüpunkt Customer Relations Award
- Klicken Sie auf den ersten Beitrag 'Projekteingabe'
- Füllen Sie dann das Formular aus



CUSTOMER RELATIONS
AWARD 2021

Vorgehen: Bewertung & - kriterien

1. Die unabhängige Jury wählt in einer ersten Bewertungsrunde die Nominierten nach den angeführten Kriterien aus:

- Gab es besondere Schwierigkeiten aufgrund der Ausgangslage?
- Wie herausfordernd war die Zielsetzung?
- Wie wurde das Projekt punkto Innovationsgrad, Kreativität, Effizienz etc. realisiert?
- Welche Resultate wurden erreicht, was war der konkrete Nutzen, der wirtschaftliche Erfolg und die unternehmerische Leistung?
- Was macht das Projekt einzigartig? Abhängig von der Kategorie: Innovationsgrad, Kundenorientierung, Nachhaltigkeit, Impact

2. In einer zweiten Bewertungsrunde werden die Juroren dann in einem persönlichen oder virtuellen Treffen mit den Projektverantwortlichen noch tiefere Einblicke bekommen und Fragen stellen, um dann über die Gewinner zu entscheiden.

3. Die Gewinner werden an der Awardverleihung im November 2021 bekanntgegeben.



CUSTOMER RELATIONS

AWARD 2021

Kontakt

Sie haben Fragen zu Ihrer Projekteingabe?
Kontaktieren Sie jederzeit
Meike Tarabori, Chefredaktorin des cmm360.ch,
entweder per E-Mail meike.tarabori@cmm360.ch oder
per Telefon unter + 41 79 382 30 34

Powered by

**zh
aw** School of
Management and Law

