



# BRILLIANT AWARDS

## — CUSTOMER EXPERIENCE —

2020

## Grattis – ni har en av Sveriges bästa kundservice!

**Brilliant Awards – Customer Experience** är en årlig utmärkelse för de organisationer som har lyckats att skapa exceptionella kundupplevelser via organisationens kundservice.

### Vad är det som gör Brilliant Awards – Customer Experience unikt?

- Finalisterna och vinnarna baseras på data från organisationens kundundersökningar vilket innebär att det är kundernas uppfattningar, och inte subjektiva bedömningar, som styr vem som kammar hem den prestigefyllda utmärkelsen.
- Över 130 organisationer och 3 miljoner kundundersökningar, genomförda i Sverige, ligger som beslutsunderlag.
- Placeringen i kategorin "Bästa kundservice inom sin bransch" är officiell sedan februari 2020 på Brilliants hemsida.
- "Sveriges mest engagerade kundservicemedarbetare" hyllas på Powered by People.
- Vinnaren i kategorin "Årets förändringsresa" annonseras på Powered by People.

### Kriterier:

1. Faktor: Engagemang.
2. Metod: Besvarad telefonundersökning på inkommande telefoni (automatisk rekrytering).
3. Mätperiod: Minst 10 av 12 månader 2019.
4. "Bästa kundservice i sin bransch"= antal svar per organisation under 2019 behöver minst vara 1200 st.
5. "Sveriges mest engagerade kundservicemedarbetare"= antal svar per medarbetare under 2019 behöver minst vara 150 st.
6. "Årets förändringsresa"= antal svar per organisation under 2019 och 2018 behöver minst vara 1200 st.
7. Alla kunder till Brilliant som uppfyller kriterierna är per automatik med i urvalet.

Se årets pristagare i bifogad lista.

### Vad händer nu?

- Från och med vecka 7 kommer Brilliant att skicka ut nyhetsbrev, pressrelease och kommunicera i sociala medier om Brilliant Awards där er organisation kommer att synas.
- Ni är välkomna att kommunicera nyheten i era kommunikationskanaler.
- På Brilliants årliga gala Powered by People, den 25 mars på Berns, lyfts och hyllas alla vinnare.
- Under 2020 har ni möjlighet att marknadsföra er som en av Sveriges bästa kundservicar.

Se nästa sida för mer information om kommunikationskitet.

# Kommunikationskit - hur och varför?

För att ni ska nå ut med denna fantastiska nyhet har vi satt ihop ett kommunikationskit till er som förhoppningsvis kan underlätta ert arbete. Kommunikationskitet innehåller följande:

- **Logotype**  
Ni har rättigheter att fritt använda logotypen i de sammanhang ni önskar. Det kan t.ex. vara i era medarbetares mailsignatur, på er hemsida för att påvisa lojala och glada kunder, i sociala medier eller i säljpresentationer. Logotypen får inte modifieras.
- **Rörligt- och stillbilder**  
Bildmaterial till organisationens kommunikationskanaler som även kan tilldelas era medarbetare. Ett fint tillfälle för medarbetarna att dela nyheten och stoltsera i sina sociala kanaler.
- **Copy till sociala medier**  
Förslag på text som organisationen och medarbetarna kan dela på sociala medier.
- **Pressrelease**  
Pressreleasen kan användas rakt av eller anpassas efter era behov. Genom att kommunicera till era intressenter sprider ni bilden av att ni är en organisation som tar era kundrelationer på största allvar.

Vill du veta mer om utmärkelsen och vilka kriterier som ligger till grund för utmärkelsen? Tveka inte att höra av dig till din kontaktperson på Brilliant, eller skicka ett mail till [marknad@brilliantfuture.se](mailto:marknad@brilliantfuture.se).