

32^e Gala Excell'Or

« **Faites comme chez vous** »

Catégorie :

Accueil et service à la clientèle

Cet *Excell'Or* est décerné à une entreprise ou organisme de l'Abitibi-Ouest qui, au cours des douze (12) derniers mois, s'est distinguée par son accueil et l'excellence de son service à la clientèle qu'elle soit du domaine du commerce de détail, industriel, une organisation ou encore, une entreprise de services.

Important

Il est obligatoire de répondre à toutes les questions et de bien identifier les sections. Votre dossier devra être **dactylographié** et faire **3 pages au maximum** (excluant la page de présentation et les annexes – photos, brochure, dépliants, etc.).

Vous devez acheminer **une copie numérique** du dossier ainsi que **six copies papier** de votre dossier de mise en candidature à la Chambre de commerce et d'industrie d'Abitibi-Ouest au plus tard le 21 septembre 2017 à 16 h.*

*Si vous déposez une candidature valide avant le 14 août, vous êtes admissible pour le tirage d'un prix spécial ainsi que pour le tournage estival des topos vidéo.

Vous devez **inclure un texte de présentation** de votre entreprise ou de votre projet qui servira pour le topo vidéo de votre entreprise en nomination (un seul vidéo par entreprise). Terminez par une phrase courte (de type motto/devise) pour vendre votre entreprise. Le texte doit faire au maximum 80 mots. Ce texte n'est pas compris dans les 3 pages de votre dossier et ne compte pas pour le processus d'évaluation.

Questionnaire

1. Initiatives

Pondération 30 %

- 1.1. **Décrivez les mécanismes par lesquels votre entreprise s'informe des besoins réels des clients et s'assure de les satisfaire?**
- 1.2. **Quelles initiatives sont mises en places pour attirer, fidéliser et accroître votre clientèle?**

2. Résultats

Pondération 20 %

- 2.1. **Quels sont les impacts de vos initiatives en matière de service à la clientèle?**
Pour chaque point qui s'applique, chiffrez les impacts (si possible) et donnez des exemples d'amélioration.
 - Amélioration du service à la clientèle?
 - Amélioration du service après-vente?
 - Amélioration des relations de travail?
 - Amélioration de la position concurrentielle?
 - Amélioration de la productivité?
 - Amélioration de l'aspect physique des lieux?
 - Augmentation des ventes?
 - Diminution des coûts?
 - Mise en marché de nouveaux produits ou services?
- 2.2. **Expliquez en quoi la qualité de vos services se distingue en comparaison avec vos concurrents?**

3. Esprit entrepreneurial

Pondération 20 %

- 3.1. **Expliquez quels ont été les principaux défis que vous avez eu à relever pour obtenir de bons résultats en matière de service à la clientèle ?**

3.2. Résumez en 3 points pourquoi votre entreprise mérite de recevoir l'Excell'Or « Service à la clientèle »

C'est l'occasion de mettre vos résultats et votre entreprise en valeur!

Vote du public	Pondération 20 %
----------------	------------------

Qualité et appréciation générale du dossier	Pondération 10 %
---	------------------