**36e Gala Excell’Or**

\*Le tournant du succès\*

Catégorie :

Accueil et service à la clientèle

Cet *Excell’Or* est décerné à une entreprise 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 dans le domaine du commerce de détail, de la restauration et des services.

Important

**Si vous avez reçu un trophée dans cette catégorie lors des trois (3) dernières années, donc depuis le Gala Excell'Or 2020, vous ne pouvez pas vous inscrire à nouveau dans cette catégorie.**

Il est obligatoire de répondre à toutes les questions du formulaire de mise en candidature au plus tard le 28 septembre 2023 à 12h00. Le tout remis en PDF au [cparadis@cciao.ca](mailto:cparadis@cciao.ca) ou en version imprimée de quatre (4) copies au bureau de la CCIAO.

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 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. **Décrivez les mécanismes par lesquels votre entreprise s’informe des besoins réels des clients et s’assure de les satisfaire?**
   2. **Quelles initiatives sont mises en place pour attirer, fidéliser et accroître votre clientèle?**
2. **Résultats** Pondération 20 %
   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?
  1. **Expliquez en quoi la qualité de vos services se distingue en comparaison avec vos concurrents?**

1. **Esprit entrepreneurial** Pondération 20 %
   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 ?**
   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 / Semaine du 16 au 20 oct** Pondération 20 %

Qualité et appréciation générale du dossierPondération 10 %