|  |  |
| --- | --- |
| **Trophée_Trans_30** | **CONCOURS EXTRA 2022**  **service à la clientèle**  **3 trophées**   * **Très petite entreprise\*** * **PME\*** * **grande entreprise\*** |

**Important: les entreprises qui souhaitent participer au Prix du public doivent également compléter la section 4.**

Cette discipline fait référence à la qualité exceptionnelle des services offerts aux différentes clientèles de l’entreprise. Elle s’adresse aux entreprises qui offrent des services professionnels, financiers, immobiliers, de consultants, de restauration, d’accueil, d’hébergement, de communication, de transport, etc.

**\*Les définitions se trouvent à la page 5.**

**Note : complétez directement su*r* ce formulaire**

**Soyez succinct : respectez le nombre de mots et d’espace indiqués**

**IDENTIFICATION DE L’ENTREPRISE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | |  |
| Nom de l’entreprise (raison sociale) | | | | Année de fondation |
|  | | | | |
| Adresse complète | | | | |
|  |  | | |  |
| Téléphone |  | | | Site internet |
|  | | | | |
| Principal dirigeant (nom et titre) | | | | |
|  | | | | |
| Contact personne responsable qui dépose le dossier (nom et titre) Courriel | | | | |
|  | |  |  | |
| Chanson – Titre interprète  *Veuillez inscrire le titre d’une chanson qui représente votre entreprise qui vous accompagnera si vous faites partie des lauréats* | | | | |

**Présentez brièvement votre entreprise; ce texte sera utilisé pour vous décrire lors de la Soirée du Gala.**

**(50 mots)**

|  |
| --- |
| **Classification de l’entreprise** |

*Ces informations servent seulement à classer votre entreprise dans les catégories petite-moyenne-grande entreprise*

|  |  |
| --- | --- |
| **Moins de 200 000$** | **1 M$ à 2 M$** |
| **200 000$ à 500 000$** | **2 M$ à 5 M$** |
| **500 000$ à 1 million $** | **Plus de 5 millions$** |

|  |
| --- |
| **Secteur d’activité** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Services** | **Commercial** |
| **Industriel** | **Autres (spécifiez) :** |

|  |
| --- |
| **Nombre d’employés** |

*Veuillez indiquer le nombre d’employés au sein de votre entreprise*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Rouyn-Noranda** | | | **Abitibi-Témiscamingue** | | |
| **Temps plein** | **T. partiel** | **Masse salariale** | **T. plein** | **T. partiel** | **Masse salariale** |
| **2021** |  |  | **$** |  |  | **$** |
| **2022** |  |  | **$** |  |  | **$** |
| **2023 projeté** |  |  | **$** |  |  | **$** |

|  |
| --- |
| **Principaux fournisseurs** |

*Veuillez indiquer vos principaux fournisseurs de service- ces renseignements servent uniquement à mesure l’appartenance de votre entreprise à Rouyn-Noranda*

|  |  |
| --- | --- |
| **Firme comptable :** |  |
| **Avocats :** |  |
| **Notaire :** |  |
| **Institution financière :** |  |
| **Principaux fournisseurs (4) locaux** | **1-** |
|  | **2-** |
|  | **3-** |
|  | **4-** |

|  |
| --- |
| **Déclaration de la personne responsable** |

Je déclare que tous les renseignements sont authentiques, et par la présente, j’autorise le Jury à demander des confirmations auprès de notre firme comptable et/ou notre institution bancaire, s’il y a lieu, afin de certifier que l’entreprise candidate n’est pas en position financière difficile.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Nom de la personne responsable** |  | **Signature** |
|  |  |  |
| **Nom de l’entreprise** |  | **Date** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION DE L’ENTREPRISE** |

1. **Décrivez brièvement votre entreprise***:* **Raison d’être de l’entreprise, sa mission, ses produits et/ou service, sa clientèle et son territoire d’activités**

**(max 250 mots)**

|  |
| --- |
| **SERVICE À LA CLIENTÈLE** |

1. **Décrivez les mécanismes par lesquels votre entreprise s’informe des besoins réels des clients et s’assure de les satisfaire.**

**(250 mots)**

1. **Expliquez en quoi la qualité de votre service se distingue en comparaison avec vos**

**concurrents.**

**(250 mots)**

1. **Énumérez vos principales initiatives de la dernière année (2021)en matière de service à la clientèle.**

**(350 mots)**

**VOS OBJECTIFS / RÉSULTATS**

**5. Quel fut votre investissement au cours des 24 derniers mois pour accroître ou maintenir votre service et vos ventes?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Service :** | **$** | **Marché/ventes :** | **$** |

**6.Sur une échelle de 1 à 5 ( 1= faible, 5 =élevé) , quels sont les impacts de vos initiatives**

**en matière de service à la clientèle?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IMPACTS** | **Faible** | | **moyen** | | **élevé** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Amélioration du service |  |  |  |  |  |
| Amélioration de l’aspect physique des lieux |  |  |  |  |  |
| Amélioration du service après-vente |  |  |  |  |  |
| Augmentation des ventes |  |  |  |  |  |
| Amélioration des relations de travail |  |  |  |  |  |
| Amélioration de la position concurrentielle |  |  |  |  |  |
| Amélioration de la productivité |  |  |  |  |  |
| Dév. de nouvelles clientèles/ nouveaux marchés |  |  |  |  |  |
| Diminution des coûts |  |  |  |  |  |
| Mise en marché de nouveaux produits ou services |  |  |  |  |  |

**7. Détaillez les impacts élevés de vos initiatives à la question 6 :**

**(500 mots)**

**8. Expliquez les principaux défis que vous avez eu à relever pour obtenir de bons**

**résultats en matière de service à la clientèle.**

**( 350 mots)**

**À VOUS L’HONNEUR!**

**9. Expliquez en 3 points, les raisons pour lesquelles votre entreprise mérite de recevoir**

**le Prix Extra Service à la clientèle?**

**(1 000 mots maximum).**

|  |
| --- |
| **INSCRIPTION AU PRIX DU PUBLIC** |

Le Prix du public est réservé aux commerces de détail et aux entreprises de services. Sont EXCLUS les services professionnels et les entreprises dont les produits et services sont principalement offerts aux entreprises

* Rédigez un texte ***(maximum 500 mots****)* expliquant par quelles actions, initiatives et efforts votre service à la clientèle se distingue. Votre texte ne doit pas être une publicité ou une description de vos produits. Pour vous inspirer, voir le modèle en annexe.
* N’oubliez pas que votre texte sera mis en ligne sur le bulletin de vote. Il sera donc lu par tous les gens qui visiteront notre site.
* Seules les entreprises dont le jury retiendra les candidatures feront l’objet d’un vote du public
* Si votre offre de service s’y prête, vous pouvez insérer des témoignages de clients. Cependant, les noms des clients qui témoignent doivent apparaître dans le texte.

**Quelles sont les raisons pour lesquelles le public devait voter pour votre entreprise?**

**(500 mots)**

**Définitions**

**TPE (très petite entreprise) :** une très petite entreprise (TPE), et plus précisément une microentreprise aujourd’hui, est une entreprise qui emploie entre 5 et 49 personnes dans ses effectifs.

**PME (petite, moyenne entreprise)** entreprise qui emploie de 50 à 499 personnes et ne doit pas être détenue à plus de 25 % de son capital par une entreprise de plus grande importance.

**GRANDE ENTREPRISE :** entreprise qui emploie 500 employés ou plus.

**Commerce de détail :** Entreprise **dont la majeure partie** des activités consiste à acheter des produits auprès d’un fournisseur, d’un producteur ou d’un importateur, soit directement ou par l’intermédiaire d’un grossiste, puis de revendre la marchandise.

**Commerce de services :** Entreprise **dont la majeure partie** des activités consiste à vendre des services directement aux consommateurs ou aux entreprises, incluant les services professionnels.

**Annexe**

**Présentation d’un modèle**

**Québec Pneu Glin Glin**

Solidement implanté dans la ville de Saint-Glin Glin depuis 38 ans, Québec Pneu de M. Quatreroues offre une gamme de produits des plus complète et diversifiée pour la maison et les loisirs.

L’implication communautaire de M. Quatreroues est très évidente, mais sa plus grande fierté se mesure avec le service à la clientèle que ses employés offrent naturellement et de façon familière.  Il se démarque de la concurrence grâce à ses employés en qui il voue une grande confiance et un grand respect. Des employés heureux rendront les clients  heureux. Le magasin est d’une propreté irréprochable.  Il est facile d’accès avec des allées  larges et dégagées, toujours dans le but de faciliter le magasinage.

Compte tenu du nombre très élevé d’articles et de différents départements, les clients sont évidemment en droit **de recevoir une information claire et précise** sur tout achat.  De là, l’importance d’offrir une formation continue aux employés.  Avec une équipe de direction impliquée et omniprésente sur le plancher, les employés se sentent soutenus.  **La présence de M. Quatreroues sur le plancher tous les jours est appréciée** autant du personnel que de la clientèle. De plus, des magasiniers professionnels visitent le magasin une fois par mois afin de vérifier l’état et l’exactitude du service à la clientèle de façon à continuellement l’améliorer. Un comptoir d’information accueille tous les clients afin de les diriger dans les bons secteurs. **Des bancs sont aussi disponibles pour prendre une petite pause!**

Tous les jours de travail débutent par une rencontre générale. Informations, nouveautés et suggestions de produits sont transmises aux employés.  Chacun peut naturellement intervenir pour communiquer différentes informations.

Offrant maintenant depuis plusieurs mois un service de **commandes en ligne**, le magasin se dote encore une fois de plus d’un outil supplémentaire pour mieux servir la clientèle.  Un **service de livraison et d’assemblage** est aussi offert.  M. Quatreroues et son équipe travaillent toujours plus fort pour accueillir les clients dans un magasin où l’on retrouve une ambiance familière des plus agréables.

Bienvenue dans votre Québec Pneu de Saint-Glin Glin!