**Présentation de l’entreprise**

1. **Identification de l’entreprise**

Nom de l’entreprise :

Année de fondation :

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

Principaux dirigeants (nom et titre) :

Personne responsable de la candidature dans l’entreprise (nom et titre) :

1. **Secteur d’activité**

Commercial :

Industriel :

Services :

Autres (spécifiez) :

1. **Déclaration de la personne responsable**

Je déclare que tous les renseignements soumis sont authentiques. Je certifie que l’entreprise candidate n’est pas en position financière difficile.

Nom de la personne responsable

Signature

Nom de l’entreprise

Date

Catégorie :

Accueil et service à la clientèle – Entreprise de service

Cet *Excell’Or* est décerné à une entreprise de l’Abitibi-Ouest qui, au cours des douze (12) derniers mois, s’est distinguée par la qualité exceptionnelle de ses services offerts à ses différentes clientèles. Cette catégorie s’adresse aux entreprises qui offrent des services professionnels, financiers, immobiliers, de consultants, de restauration, d’accueil, d’hébergement, de communication, de transport, etc.

* La majorité des revenus de l’entreprise provient des services offerts.

*À votre cahier de candidature, vous devez joindre le logo de l’entreprise et un minimum de trois photos en JPEG (équipe, bâtiment, marchandise, etc.). Certaines informations du cahier de candidature pourront être utilisées à des fins de promotion de l’entreprise lauréate.*

Important

**Si vous avez reçu un trophée dans cette catégorie lors des trois (3) dernières années, donc depuis le Gala Excell'Or 2021, 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 30 septembre 2024 à 12h00. Le tout remit en PDF à info@cciao.ca ou en version imprimée de quatre (4) copies au bureau de la CCIAO.

**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 – Entreprise de service ».**

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

**Vote du public** Pondération 20 %

Qualité et appréciation générale du dossierPondération 10 %