

Questions Dossier de candidature



Ce document a pour objectif de vous aider à préparer votre formulaire de candidature aux Palmes de la Relation Client édition 2023. Il contient l'ensemble de questions.

Votre entreprise peut concourir à plusieurs Palmes. Pour ce faire, il est nécessaire de renseigner [le\(s\) formulaire\(s\) de candidature\(s\)](#) avant le 30 juin 2023.

Chaque société peut déposer un dossier de candidature par Palme.

Cinq sections sont à renseigner (nb max de caractères 2 100) :

1. Une section commune à toutes les Palmes (entreprise, contact dans l'entreprise)
2. Un « Executive Summary » : Il doit décrire de façon synthétique votre initiative (nature de l'initiative, modalités mise en place et résultats tangibles)
3. Une description détaillée de votre initiative
4. Une description détaillée de l'originalité de votre initiative
5. Une description détaillée du développement de votre initiative

De façon optionnelle, vous pouvez aussi mettre des liens vers des photos, vidéos, supports illustratifs et autres documents renforçant votre dossier.

IMPORTANT | AUCUNE PLATEFORME DE TRANSMISSION DE FICHIERS NE SERA ACCEPTEE DU FAIT DE LEUR DATE DE PEREMPTION (Wetransfer, smash, etc) NI CLE USB.

Le(s) formulaire(s) de candidature doivent impérativement être remplis via le [formulaire dédié](#) **avant le 30 juin 2023**.

Pour toute question vous pouvez contacter Stéphanie KARAKOUMOUCHIAN au 09 73 01 11 56 ou par mail à candidaturepalmes@afrc.org

I. FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Je souhaite candidater à la Palme :

Expérience Client **Expérience Collaborateur** **Expérience Citoyen**

VOTRE ORGANISATION

SOCIETE	
Adresse postale du siège (numéro, rue, code postal et ville)	
Effectif	
Secteur d'activité	

CONTACT DANS VOTRE ORGANISATION	
Nom	
Prénom	
Poste	
Email	
Téléphone	

1 – Présentation du périmètre relation client

PERIMETRE	
Nombre de sites	
Nombre de positions de travail	
Nombre de conseillers	
Nombre de boutiques	
Nombre de vendeurs	
NOMBRE DE CONTACTS CLIENTS PAR AN PAR CANAL	
Nombre total de contacts entrants / an	
Nombre d'appels entrants	
Nombre de courriers entrants	
Nombre d'emails entrants	
Autres contacts entrants	
Nombre total de contacts sortants / an	
Nombre d'appels sortants	
Nombre de courriers sortants	
Nombre d'emails sortants	
Nombre de SMS sortants	
Autres contacts sortants	

DESCRIPTION DU PROJET

2 – Le titre de votre initiative

3 – Courte description de votre initiative

(240 caractères maximum espaces compris)

4 – Executive Summary

Il doit décrire de façon synthétique votre initiative :

- Nature (en quoi cette initiative est-elle originale, unique, différenciante);
- Date de mise en place / durée du projet;
- Résultats constatés;
- Difficultés rencontrées;
- Prochaines étapes / développements prévus.

(3 500 caractères maximum)

5 - Description détaillée de votre initiative

Quelles actions ont été mises en place ?

- Pour la Palme Expérience Client : Fluidité, réactivité, compréhension des attentes, intelligence de la relation, immédiateté, omnicanalité...);
- Pour la Palme Expérience Citoyen : Compréhension des besoins et des attentes, accessibilité, simplicité, personnalisation, ...);
- Pour la Palme Collaborateur : Valeur / impact pour l'organisation, les équipes (autonomie, management tournant, turnover, performance, évaluation des collaborateurs en fonction du temps passé avec les clients), sur la culture client de l'entreprise (fidélité client, croissance, création d'emplois,...), pour le client (satisfaction client, NPS, CES,...qualité du service client, proactivité).

(3 500 caractères maximum)

6- Originalité de votre initiative

Quelle est la nouveauté et le point fort de votre initiative ?

- Pour la Palme Expérience Client : Création de valeur, impact sur l'image de la société et sur le chiffre d'affaires, ...);
- Pour la Palme Expérience Citoyen : Evolution de l'organisation interne, utilisation des outils numériques et transformation des canaux de contact, simplification des procédures, amélioration de l'expérience des citoyens, réduction des coûts de fonctionnement, impact sur l'image du territoire, mesure de la satisfaction du citoyen, monitoring du service rendu / charte d'engagements de service, ...);
- Pour la Palme Expérience Collaborateur : Création de valeur, capital humain, impact sur l'image

de la société / des collaborateurs, sur la croissance de l'entreprise , ...

(3 500 caractères maximum)

7 - Quelles sont les perspectives de développement de votre initiative ?

(3 500 caractères maximum)

8 – Illustrations

De façon optionnelle, vous pouvez ajouter des liens vers des photos, vidéos, supports illustratifs et autres documents renforçant votre dossier.

IMPORTANT | AUCUNE PLATEFORME DE TRANSMISSION DE FICHIERS NE SERA ACCEPTEE DU FAIT DE LEUR DATE DE PEREMPTION (Wetransfer, smash, etc) NI CLE USB.

LES DOSSIERS DE CANDIDATURE DOIVENT ETRE ENVOYES VIA [LE FORMULAIRE DEDIE](#) AVANT LE 30 JUIN 2023.

II. MODALITES PRATIQUES

Le dossier de candidature est confidentiel et l'AFRC s'engage à ne pas transmettre ou communiquer les données à des tiers. Uniquement le jury des Palmes de la Relation Client 2023 y aura accès. Le jury des professionnels sont soumis également à un accord de confidentialité.

Ce dossier est à compléter avant **le vendredi 30 juin 2023** via le formulaire des Palmes de la Relation client sur :

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=Fw7vmcs5AUWOkdTnqJTGLaATg4LncPhBnfhva8bBvdBUOUplVVkwWTc2NjZOWE1LQzFPTFBW51VJMy4u>

Association Française de la Relation Client

143 avenue Charles de Gaulle
92200 NEUILLY SUR SEINE

Contact : **Bérénice CARRILLO**

09 73 01 11 52

berenice.carrillo@afrc.org

L'AFRC remercie ses partenaires



**Business
Services**



Comdata



diabolocom

VERINT.

qualtrics.^{XM}



COLORADO

NESPRESSO.

