

AFRC

30 SEPTEMBRE
PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2024



**GAGNER
LA CONFIA NCE**

Questions

**Dossier
DE CANDIDATURE**

2024



Ce document a pour objectif de vous aider à préparer votre formulaire de candidature aux Palmes de la Relation Client édition 2024. 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 28 juin 2024.

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 28 juin 2024.

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 : impact sur la qualité des services clients , impact sur la performance de l'entreprise, son image , la création de valeur pour les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires,...), originalité en matière de technologies (IA , IA Gen), de Responsabilité sociétale et environnementale, de process, de ressources humaines, engagement en matière de norme, label, certifications
- Pour la Palme Expérience Citoyen : impact sur la qualité des services aux citoyens, sur l'image du service public, la collectivité, sur l'évolution des organisations, originalité en matière de technologies (IA , IA Gen), de Responsabilité sociétale et environnementale, de process, de ressources humaines, engagement en matière de charte, norme, label, certifications



- Pour la Palme Expérience Collaborateur : impact de l'initiative sur l'image de l'entreprise en interne et en externe, sur la qualité de service client, sur la création de valeur et d'emplois dans 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 28 JUIN 2024.

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 28 juin 2024** via le formulaire

des Palmes de la Relation client sur :

<https://forms.office.com/e/86bULr7akY>

Association Française de la Relation Client

143 avenue Charles de Gaulle

92200 NEUILLY SUR SEINE

Contact : **Stéphanie KARAKOUMOUCHIAN**

09 73 01 11 56

administration@afrc.org

L'AFRC remercie ses partenaires

