

PREPARATION
DOSSIER
DE CANDIDATURE

QUESTIONS

PALMES^{de}
la
RELATION
CLIENT

Document d'aide à la préparation du formulaire de candidature

Palmes de la Relation Client 2026

Ce document a pour objectif de vous accompagner dans la préparation de votre dossier de candidature aux Palmes de la Relation Client – édition 2026. Il regroupe **l'ensemble des questions** présentes dans le formulaire en ligne.

Avant de commencer, nous vous recommandons vivement de consulter le document :
« **Mode d'emploi – Palmes de la Relation Client 2026** », disponible sur www.afrc.org.

Conditions de participation

Pour les **entreprises membres** de l'AFRC, les candidatures aux Palmes est **incluse dans l'adhésion** (liste des membres disponible sur le site de l'AFRC rubrique « Annuaire »).

Pour les **entreprises non-membres** de l'AFRC, les candidatures aux Palmes est **payante**.

Chaque société peut soumettre un dossier de candidature par Palme et peut candidater dans plusieurs catégories. Pour ce faire, il est nécessaire de renseigner le(s) formulaire(s) de candidature(s) en ligne avant le **26 juin 2026 minuit (membres et non membres de l'AFRC)**.

Contenu du formulaire de candidature

Le formulaire comporte **quatre sections à compléter** :

1. Une section commune à toutes les Palmes : entreprise, contact dans l'entreprise, dispositif Relation client
2. Une description détaillée de votre initiative
3. Une description détaillée des éléments d'originalité et facteurs différenciants
4. Une description détaillée des perspectives de développement de votre initiative

Palme Expérience Client

Les juges examineront :

- Les preuves de créativité de l'initiative et de l'innovation.
- La justification business du déploiement de l'initiative et innovation.
- Les bénéfices apportés à l'entreprise, aux clients/citoyens et aux collaborateurs.
- L'amélioration de la performance opérationnelle grâce à l'initiative et innovation.
- Les raisons pour lesquelles l'initiative est considérée comme innovante et pertinente pour les clients/citoyens d'aujourd'hui.

Palme Transformation Stratégique de la Relation Client

Le jury portera une attention particulière aux éléments suivants :

- Une stratégie claire de transformation de la relation client, incluant une vision et des jalons définis dans un plan de transformation efficace.
- L'alignement des initiatives liées aux personnes, aux processus et aux technologies avec la stratégie et la vision de l'entreprise.
- La manière dont les défis ont été gérés et surmontés.

- Des preuves claires de l'impact de la transformation sur les clients/citoyens, les collaborateurs et l'organisation.
- Les enseignements tirés du processus de transformation et leur impact sur les investissements futurs.

Palme Initiative des Equipes Relation Client

Les juges examineront notamment :

- La manière dont les collaborateurs sont engagés et écoutés.
- Les preuves de l'impact de l'initiative pour reconnaître et fidéliser les collaborateurs.
- La façon dont les collaborateurs sont autonomisés pour soutenir les clients.
- Les retours des clients et des collaborateurs.
- L'impact sur l'expérience collaborateur délivrée.

Analyse des dossiers

Les candidatures sont évaluées sur la base d'une grille de critères prédéfinis, structurée autour de deux axes principaux :

Critère	Description	Pondération
Degré d'innovation	<i>L'initiative présente un caractère réellement innovant, en rupture avec les pratiques habituelles du secteur.</i>	40%
Impact et résultats mesurés, tangibles, normes, certifications, récompenses	<p><i>L'initiative démontre une amélioration tangible de l'expérience client / citoyen / collaborateur : satisfaction, fidélisation, engagement, performance opérationnelle ou organisationnelle.</i></p> <p><i>Les résultats sont étayés par des indicateurs mesurés (chiffres, normes, certifications, labels, récompenses...).</i></p> <p><i>Le dispositif peut également contribuer à renforcer la RSE de l'organisation (conditions de travail, inclusion, réduction de l'empreinte environnementale, coopération interne/externe), avec un impact durable.</i></p>	60%

À l'issue de cette analyse, le jury d'experts se réunit à huis clos pour sélectionner les lauréats.

FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Je souhaite candidater à la Palme :

<input type="checkbox"/>	Expérience Client	<input type="checkbox"/>	Transformation Stratégique de la Relation Client	<input type="checkbox"/>	Initiative des Equipes Relation Client
--------------------------	--------------------------	--------------------------	---	--------------------------	---

VOTRE ORGANISATION	
Société	
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 points de vente	
Nombre de vendeurs en points de vente	
NOMBRE DE CONTACTS CLIENTS PAR AN PAR CANAL	
Nombre total de contacts entrants / an	
Nombre d'appels entrants	
Nombre d'emails entrants	
Autres contacts entrants (ex : WhatsApp (50000), Chatbot (25000))	
Nombre total de contacts sortants / an	
Nombre d'appels sortants	
Nombre d'emails sortants	
Autres contacts sortants (ex : WhatsApp (50000), Chatbot (25000))	



1 – Le titre de votre initiative

(100 caractères maximum espaces compris)

2 – Courte description de votre initiative

(250 caractères maximum espaces compris)

3 - Description de votre initiative

(3 500 caractères maximum espaces compris))

Détaillez ici la nature de l'initiative et les actions mises en place

4- Forces et originalité de votre initiative

(3 500 caractères maximum espaces compris))

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

Mettez en valeur les challenges relevés, l'**originalité** de l'approche et ses **points forts**, les **résultats** constatés

5- Perspectives de développement ultérieures de votre initiative ?

(1 500 caractères maximum)

MODALITES PRATIQUES

Les formulaires de candidature doivent être complétés via le formulaire en ligne **avant le 26 JUIN 2026 23h59**.

CONTACT

Association Française de la Relation Client (AFRC)

143 avenue Charles de Gaulle - 92200 NEUILLY SUR SEINE

Stéphanie KARAKOUMOUCHIAN - 09 73 01 11 56 - candidaturepalmes@afrc.org

L'AFRC remercie ses partenaires



Business

kovecta



8x8

© COLORADO