



« Les Trophées de la Relation Client du Grand Est » est un concours qui récompense la qualité de prestation des centres de relation client participants. Les trophées valorisent les entreprises des régions Alsace, Champagne-Ardenne, Franche-Comté et Lorraine.

Le club VIATIS, club des professionnels de la relation client Metz/Moselle, et le Club CONNECT, club des centres de relation client Nancy/Meurthe-et-Moselle sont partenaires depuis 2008 dans l'organisation en Lorraine des Trophées de la Relation Client Grand Est. Depuis 2010, le club ACTIS, club des professionnels de la relation client d'Alsace, est associé à cette manifestation et y participe en tant que sponsor.

Pour cette 5^{ème} édition, il a été décidé que la manifestation se déroulerait en Alsace.

La soirée de remise des prix de cette 5^{ème} édition des Trophées aura lieu à Ostwald (Alsace), **le 22 novembre 2012**.

Article 1 / Conditions à remplir

La participation aux Trophées est ouverte aux centres de relation client comportant au minimum 5 positions, et dont le site de l'activité à évaluer est basé géographiquement en Alsace, Champagne-Ardenne, Franche-Comté ou Lorraine. Chaque centre ne peut faire l'objet que d'une seule participation. (Une seule participation par entité/équipe et/ou site géographique)

Article 2 / Modalités d'inscription

- L'inscription est gratuite
- Les centres de relation client pourront s'inscrire à partir du 3 Septembre et jusqu'au 21 Septembre 2012 inclus.
- L'inscription se fait exclusivement en ligne et au plus tard pour le vendredi 21 Septembre 2012.
- Les 30 premières inscriptions seront prises en compte après validation par les organisateurs
- Les organisateurs se réservent le droit de limiter le nombre de concurrents et de catégories de concurrents
- Les participants s'engagent à être présents ou à se faire représenter lors de la soirée de remise des Trophées prévue le 22 novembre 2012 à Strasbourg.

Article 3 / Processus d'évaluation

Les centres de relation client participants seront répartis en 3 différentes catégories en fonction de leur taille (5 à 20 positions, 21 à 75 positions, et plus de 75 positions).

Les centres participants seront évalués par une société d'auditeurs professionnels spécialisée dans les appels mystères (Société Présence) sur la base de 10 appels mystères entrants en langue française, réalisés entre le 1er et le 19 Octobre 2012.

Les appels sont évalués selon des critères prédéfinis, tels que : rapidité de prise en charge de l'appel, qualité de l'accueil, qualité de la présentation du télé-conseiller, amabilité de l'interlocuteur, capacité à fournir un renseignement ou à présenter un service, pertinence de l'information donnée, prise de congé, etc...sur la base d'un scénario au préalable validé avec chaque centre participant.

Les centres participants de chaque catégorie sont hiérarchisés selon le taux de conformité global aux critères d'évaluation. Trois lauréats sont désignés par catégorie lors de la soirée de remise des Trophées.

Article 4 / Remise des Trophées et Communication des Résultats

La remise officielle des trophées aura lieu le Jeudi 22 Novembre 2012 au Théâtre le Point d'eau 17 allée René Cassin 67540 Ostwald. Seront récompensés les trois premiers lauréats de chaque catégorie. La remise des trophées sera effectuée par les clubs organisateurs et leurs partenaires. Communication des résultats : Une information succincte sera remise à chaque participant, et un dossier individuel et complet de restitution des résultats pourra être remis aux centres de relation client qui le demandent au tarif de 490€ HT.

Une communication externe évoquant le classement général des participants pourra être faite par les organisateurs après la remise des trophées. Aucune communication externe ne sera faite sur les notations individuelles de chaque participant.

La participation à ces trophées autorise les Clubs Actis, Connect et Viatis à utiliser les noms, logos, adresses, photographies des entreprises participantes, à des fins de promotion et de publicité autour de cet évènement. Cette utilisation ne pourra pas ouvrir à d'autres droits.

Article 5 / Dépôt du Règlement

Le présent règlement est déposé à l'étude de Maître Patrick Groell, huissier de justice associé au sein de la SCP Groell Demmerle, 6 rue du Noyer à Strasbourg. Le règlement est consultable et téléchargeable sur le site <http://clubactis.fr/les-trophees-2012>

Article 6 / Clause Complémentaire

Le Traitement automatisé des informations nominatives recueillies sera mis en œuvre pour la bonne gestion du concours et l'information des gagnants. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les participants sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification ou même de radiation des informations nominatives les concernant.