



Club des professionnels de
la relation Client en Alsace

cOconnect

CLUB DES CENTRES DE RELATION CLIENT
NANCY/MEURTHE-ET-MOSELLE



les
Trophées
de la
relation client
Grand Est



8^e édition · 2015-2016



LES ORGANISATEURS

LES CLUBS ACTIS, CONNECT ET VIATIS PRESENTENT ... La 8^e édition des Trophées de la Relation Client Grand Est



Enzo MASSELLUCCI
Président



Patrice FRANCOIS
Président



Dominique MULLER
Président

Fidèles à la tradition, nous sommes heureux de vous accueillir, trois ans plus tard, à Strasbourg pour la 8^{ème} édition des Trophées de la Relation Client Grand Est.

Trois années qui ont vu la collaboration entre les Club Actis, Connect et Viatis se renforcer, s'enrichir pour devenir une force commune visant à promouvoir des métiers, des idées, des valeurs, des hommes et des femmes ayant un objectif partagé : la satisfaction du client. Et de nombreuses actions ont été menées en ce sens : mise en place d'un EDEC visant à favoriser la formation, convention de partenariat avec Pôle Emploi afin de valoriser la filière auprès des demandeurs d'emploi, participation active aux réunions de l'INRC sur tout le territoire... Cette 8^{ème} édition des Trophées est également l'occasion de rappeler que notre métier est un métier d'avenir et qu'il nous revient d'en assurer la pérennité par une vision stratégique à long terme, une écoute sincère et honnête de nos collaborateurs ainsi que toute l'innovation dont est capable notre filière. L'innovation tant technologique que managériale. D'ailleurs, le thème « fil rouge » de cette année nous prouvera une fois de plus que les métiers de la relation client sont de formidables laboratoires. En effet, nous essaierons de vous convaincre tout au long de cette cérémonie de remise des Trophées, qu'il est possible de motiver vos collaborateurs et ainsi améliorer les performances individuelles et collectives tout en s'amusant... Bien entendu, tout ceci (la vie des Clubs, leurs actions sur le terrain, les Trophées) n'est possible que grâce à l'adhésion de vos entreprises aux Clubs, à l'investissement des différents acteurs (secrétaires, trésoriers, présidents) et au soutien sans faille des partenaires publics.

Merci à tous de rendre possible cette belle aventure.

www.clubactis.com

www.club-viatis.com

Les Trophées sont organisés avec le soutien de :



Les Trophées de la Relation Client Grand Est sont une initiative des Clubs Viatis et Connect, qui sont animés et soutenus par les collectivités territoriales et leurs outils de développement économique (Aduan, Communauté urbaine du Grand Nancy, Metz Métropole Développement, Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, Conseil Général de Meurthe-et-Moselle, Moselle Développement et Conseil Général de Moselle).

Cette volonté d'accompagnement des Clubs dans l'organisation d'actions de valorisation et de promotion de la relation client s'inscrit dans une démarche de développement de cette lière d'excellence sur le territoire lorrain.

Afin de faire rayonner les Trophées dans le Grand Est, le Club Actis renforce cette année son partenariat historique avec Viatis et Connect et accueillera la manifestation pour cette édition 2015 à Strasbourg.

Inscrivez-vous
directement
en ligne à partir
du 16 sept. 2015
(voir modalités ci-dessous)

les Trophées de la relation client Grand Est 2015-2016

POURQUOI ?

Que de bonnes raisons de participer aux Trophées de la Relation Client Grand Est 2015 organisés par les Clubs Actis, Connect et Viatis !

- motiver vos équipes par la valorisation de leurs performances
- mesurer la qualité de votre service client et identifier des axes d'amélioration
- communiquer sur l'excellence de votre centre en termes de service client
- contribuer à la promotion des métiers de cette filière dynamique

COMMENT ?

- les centres participants seront répartis dans différentes catégories en fonction de leur taille
- 10 appels par plate-forme feront l'objet d'une évaluation qualitative par les enquêteurs expérimentés de l'institut d'études et d'enquêtes mystères "Presence Mystery Shopping"
- les centres participants de chaque catégorie seront hiérarchisés selon le taux de conformité globale aux critères d'évaluation
- trois lauréats seront désignés par catégorie lors de la soirée de remise des Trophées le mardi 24 novembre 2015 à Strasbourg

Soirée de remise des Trophées mardi 24 novembre 2015 à 17h30

La Maison de la Région • STRASBOURG

DATES À RETENIR

16 SEPTEMBRE 2015

Ouverture des inscriptions

30 SEPTEMBRE 2015

Clôture des inscriptions

DU 1er au 23 OCTOBRE 2015

Campagne d'évaluation d'appels

24 NOVEMBRE 2015

Soirée de remise des Trophées à Strasbourg

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Inscription en ligne uniquement :

<http://bit.ly/14GnxrO>

Votre inscription sera validée par téléphone sous 3 jours par les organisateurs.

RENSEIGNEMENTS

CLUB ACTIS
www.clubactis.fr

Séverine MARGOGNE
06 12 62 07 54

Jacqueline IANNACONE
03 83 17 42 33

Pierre-Jean GUERRA
03 87 16 96 85

LES PARRAINS



Synergie

Synergie spécialiste en gestion globale des Ressources Humaines a le plaisir de soutenir les Trophées de la relation client Grand Est cette année. Nous accompagnons depuis plusieurs années les entreprises du secteur et tentons au quotidien de leur apporter des solutions innovantes dans l'évolution des métiers de la relation client. Nos équipes s'investissent pour valoriser les métiers de la relation client au travers de collaborateurs qui chaque jour font leur métier avec passion, enthousiasme et conviction.

Ludovic DINKEL
Responsable District Est



SP2C

Unique syndicat professionnel reconnu par le Ministère du Travail représentant la quasi-totalité des effectifs du secteur de la relation client, le Syndicat des Professionnels des Centres de Contact (SP2C) s'est donné pour mission de créer des conditions favorables et un environnement adapté au développement de cette activité et à l'exercice de ses métiers. Nous sommes donc très heureux de soutenir, pour la quatrième année consécutive, l'organisation des Trophées de relation client Grand Est !

Maxime DIDIER
Président, SP2C



Randstad

Nos Centres Experts Relation Client sont focalisés sur ces métiers et leurs environnements depuis plus de 10 ans. Des équipes dédiées sont au service de vos entreprises pour assurer réactivité, adéquation, suivi et accompagnement dans vos recrutements en CDI, CDD ou intérim. En tant que spécialiste, Randstad organise des événements tels que le Concours du Meilleur Conseiller Client, et publie, cette année, la 9e édition du baromètre social de la relation client. L'engagement auprès des acteurs de la relation client est également important à nos yeux et c'est avec joie que Randstad parraine une nouvelle fois les Trophées de la relation client Grand Est.

Nicolas DULONG
Directeur de Région Lorraine

LES PARTENAIRES

