



REGLEMENT

Trophées de la Relation Client Grand Est 8^{ème} édition 2015-2016

« **Les Trophées de la Relation Client 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, Bourgogne Champagne-Ardenne, Franche-Comté et Lorraine.

Le club Viatis, club des professionnels de la relation client Metz/Moselle, le Club Connect, club des centres de relation client Nancy/Meurthe-et-Moselle, et le Club Actis sont partenaires dans l'organisation de la 8^{ème} édition des Trophées de la Relation Client Grand Est.

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, Bourgogne, 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 aux Trophées est gratuite.
- Les centres pourront s'inscrire en ligne à partir du 16 septembre et jusqu'au 25 septembre 2015 inclus.
- 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 par catégorie.
- Les participants s'engagent à être présents ou à se faire représenter lors de la soirée de remise des Trophées prévue le 24 novembre 2015 à Strasbourg.

Article 3 / Processus d'évaluation par appels mystères

Les centres de relation client participants seront répartis en 3 différentes catégories en fonction de leur taille. Les centres participants seront évalués par une société d'auditeurs professionnels spécialisée dans les enquêtes par appels mystères (Cabinet PRESENCE) sur la base de 10 appels mystères entrants en langue française, réalisés entre le 1er et le 23 octobre 2015.

Les appels sont évalués selon 13 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 de différents scénarii validés au préalable par PRESENCE avec chaque centre participant.

Lors de la validation des scénarii avec PRESENCE, chaque centre a la possibilité de neutraliser un critère parmi 3 possibilités (voir grille ci-après). Chaque centre sera ainsi évalué sur 12 critères au minimum ou 13 au maximum. Les résultats seront alors ajustés afin que chaque centre soit évalué sur les mêmes bases.

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.

Grille de critères

N°	Description du critère	Caractéristique
1	Le téléconseiller accueille le client de façon personnalisée : au moins 2 éléments de formule d'accueil (bonjour / nom de la société et/ou son propre nom / que puis-je faire pour vous...). <i>(0,5 point par élément)</i>	OBLIGATOIRE
2	Un élément de profil est demandé pour identifier le client (nom, numéro de client, téléphone, adresse...).	PEUT ETRE NEUTRALISE
3	Le téléconseiller aide le client à formuler sa demande / requête technique.	OBLIGATOIRE
4	La voix du téléconseiller est posée et dynamique. Le débit de parole est adapté (ne parle ni trop vite ni trop lentement).	OBLIGATOIRE
5	Le téléconseiller parle suffisamment fort, il n'y a pas de bruit autour de lui qui empêche de bien comprendre la discussion.	OBLIGATOIRE
6	Le ton de la conversation est agréable. Le téléconseiller est aimable, courtois et respectueux tout au long de l'entretien.	OBLIGATOIRE
7	Le téléconseiller est soucieux de satisfaire le client (il s'efforce à le renseigner au mieux).	OBLIGATOIRE
8	Si le téléconseiller met le client en attente pour traiter sa demande, le téléconseiller le lui annonce clairement. Musique d'attente et/ou message vocal pour patientier. <i>(0,5 point par élément)</i>	PEUT ETRE NEUTRALISE
9	Le client obtient une réponse adaptée à sa demande (il a le sentiment qu'on a bien répondu à sa demande).	OBLIGATOIRE
10	La réponse à la demande du client est claire et facile à comprendre (le téléconseiller utilise un langage clair sans termes trop techniques, sans jargon métier, sans abréviations....)	OBLIGATOIRE
11	Le téléconseiller met en avant un autre produit ou service (nouveau, promotion...) en lien avec la demande du client.	PEUT ETRE NEUTRALISE
12	Le téléconseiller s'assure d'avoir répondu à la demande du client (synthétise les éléments de la conversation, demande si le client n'a pas d'autres questions...).	OBLIGATOIRE
13	Le téléconseiller met fin à la conversation avec au moins deux éléments de formule de prise de congé (exemple : au revoir / Mme - M. X / Bonne journée / A bientôt / Merci de votre appel...) <i>(0,5 point par élément)</i>	OBLIGATOIRE



Article 4 / Remise des Trophées et communication des résultats

La manifestation de remise des trophées aura lieu à la Maison de la Région le Mardi 24 novembre 2015 à 17h30.

Seront récompensés les trois premiers lauréats de chaque catégorie. La remise des trophées sera effectuée par les clubs organisateurs et leurs partenaires. Les gagnants se verront remettre un panier gourmand d'une valeur n'excédant pas 100€.

Communication des résultats : un dossier individualisé succinct résumant les principaux éléments de la notation sera remise à chaque participant. 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 organisateurs à utiliser les noms, logos, adresses et photographies des entreprises participantes, à des fins de promotion et de publicité autour de cet événement. Cette utilisation ne pourra pas ouvrir à d'autres droits.

Article 5 / Décisions du jury

La participation aux Trophées implique, pour tous les candidats, la prise de connaissance et le respect du présent règlement, ainsi que l'acceptation par lui des critères de sélection du jury, tels qu'ils sont précisés dans les articles 2 et 3 du règlement. La décision du jury est souveraine.

Article 6 / Responsabilité

Toute contestation ou litige devra être formulée par lettre recommandée adressée aux organisateurs du concours (Club ACTIS C/O ADIRA –3 quai Kléber Immeuble Sébastopol -67000 Strasbourg). Cette lettre devra spécifier le motif exact de la contestation. Aucune contestation ne sera prise en compte passé un délai d'un mois après la clôture du concours.

Article 7 / Dépôt du règlement

Le présent règlement est déposé à l'étude de, Maître Benoit DEMMERLE, huissier de justice au sein de la SCP B.Demmerle, 5 rue Paul Muller Simonis à 67000 Strasbourg. Le règlement est consultable et téléchargeable sur le site <http://clubactis.fr>.

Le fait de participer à ce concours implique l'application pure et simple du présent règlement dans son intégralité. Toutes les difficultés pratiques d'interprétation ou d'application du présent règlement seront tranchées souverainement par les organisateurs. Les organisateurs se réservent le droit de modifier, d'écourter ou d'annuler le concours si les circonstances l'exigent. Leurs responsabilités ne sauraient être engagées sur ce fait.

Article 8 / 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 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification ou même de radiation des informations nominatives les concernant.

Club Actis

c/o ADIRA

3 quai Kléber

Immeuble Sebastopol

67000 STRASBOURG

Tél : 06 12 62 07 54 –Severine Margogne - clubactis@gmail.com