

SERVICE À LA CLIENTÈLE – ENTREPRISE DE SERVICE

Ce Filon est remis à une entreprise qui s’est démarquée au cours de la dernière année (1er janvier au 31 décembre 2024) par la qualité exceptionnelle de ses services offerts à ses différentes clientèles.

« Entreprise de service » signifie que cette catégorie s’adresse aux entreprises qui œuvre des services professionnels, financiers, immobiliers, de restauration, d’hébergement, de communication, de transport, etc. La majorité des revenus de l’entreprise provient de services offerts.

1. **SERVICE À CLIENTÈLE**
	1. Présentez vos principales initiatives de la dernière année (1er janvier au 31 décembre 2024) en matière de service à la clientèle.

* 1. Expliquez en quoi la qualité de votre service à la clientèle est une force pour votre entreprise et comment il se distingue dans le marché?

* 1. Comment votre entreprise s’informe des besoins réels des clients et s’assure de les satisfaire?

1. **LES RÉSULTATS**
	1. Expliquez quels ont été les principaux défis que vous avez eu à relever au cours de la dernière année pour améliorer votre service à la clientèle.

* 1. Est-ce que vos initiatives ont eu un impact sur les divers éléments ci-dessous? Si oui, veuillez cocher puis élaborer pour chacun des éléments.

[ ]  Mise en marché de nouveaux produits ou services

[ ]  Développement de nouvelles clientèles/de nouveaux marchés

[ ]  Augmentation des ventes

[ ]  Amélioration du service après-vente

[ ]  Amélioration de la position concurrentielle

[ ]  Amélioration de l’aspect physique des lieux

[ ]  Amélioration de la productivité

[ ]  Diminution des coûts

[ ]  Amélioration des relations de travail

1. **SYNTHÈSE**
	1. Résumez en trois points pourquoi votre entreprise mérite de recevoir le Filon Service à la clientèle – Entreprise de service.