

DATES À RETENIR

- 29 août 2011 : ouverture des inscriptions
- 16 septembre 2011 : clôture des inscriptions
- 26 septembre 2011 – 14 octobre 2011 : campagne d'évaluation d'appels
- 17 novembre 2011 : soirée de remise des Trophées à Nancy

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Inscription en ligne uniquement en utilisant le lien suivant :
<http://inscription-trophees2011.enquetes.bva.fr>

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

RENSEIGNEMENTS

CLUB CONNECT

Jacqueline Iannacone • ADUAN
03 83 17 42 33

Christine Mauon • CAPEMM
03 83 90 54 08
www.relationclient-nancy54.fr

CLUB VIATIS

Valérie Riga
06 63 02 19 81
valerieriga@gmail.com
www.club-viatis.com

Les Trophées de la Relation Client Grand Est sont une initiative des Clubs Connect et Viatis, 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, CAPEMM, Conseil Général de Meurthe-et-Moselle, Moselle Développement et Conseil Général de Moselle). Cette volonté d'accompagnement s'inscrit dans une démarche de valorisation et de développement de cette filière d'excellence sur notre territoire.

Événement organisé avec la participation financière de



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



Inference Operations
Groupe BVA

présentent

les Trophées de la relation client Grand Est



conception/réalisation : ADUAN2011 - Estelle Patour

randstad

moovijob

4^e ÉDITION • 2011



Les Trophées de la relation client

Grand Est 2011

LES CLUBS CONNECT ET VIATIS PRESENTENT... La 4^e édition des Trophées de la relation client Grand Est



Nicolas DUPONT
Président du Club Connect

C'est une joie et une fierté de partager avec vous cette 4^e édition des Trophées, encore plus représentative de notre profession.

Cette année, en plus de l'Alsace, la Lorraine et la Franche-Comté, nous rallions la Champagne-Ardenne à notre événement.

Conscients de l'importance de la responsabilité sociale au sein des entreprises de notre territoire, nous avons voulu manifester notre implication dans ce domaine en organisant ces Trophées pendant la 15^e « Semaine nationale pour l'Emploi des Personnes Handicapées ». Le choix de cette thématique confirme notre rôle d'acteurs moteurs de la filière relation client en Lorraine, et notre engagement sera concrétisé par la signature d'un accord de développement de l'emploi et des compétences (ADEC) dans le cadre de la démarche de la Mission Nationale de la Relation Client.

Nous remercions chaleureusement les partenaires publics et privés fidèles aux Trophées de la Relation Client Grand Est !

Encouragez-nous, encouragez-les, venez nombreux et inscrivez vous !



Mohamed CHOUHAD
Président du Club Viatis

Inscrivez-vous directement en ligne à partir du 29 août 2011
(voir modalités au dos)

POURQUOI ?

Que de bonnes raisons de participer aux Trophées de la Relation Client Grand Est 2011 organisés par les Clubs Viatis et Connect !

- 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 de sondages Inference Operations (Groupe BVA), selon des critères définis au préalable
- les centres participants de chaque catégorie seront hiérarchisés selon le taux de conformité global aux critères d'évaluation
- trois lauréats seront désignés par catégorie lors de la soirée de remise des Trophées le jeudi 17 novembre 2011 à Nancy

LES PARRAINS



Randstad
«Valoriser l'homme, c'est valoriser l'entreprise.» C'est l'essence même des Trophées de la Relation Client Grand Est. Le besoin d'innovation de ce secteur, pour être toujours au plus proche des attentes des clients, offrent aux hommes et aux femmes de la relation client de grandes perspectives de carrières. C'est ainsi que Randstad a créé en 2008 l'école de superviseur « Sup' académie by Randstad », et a déployé des formations permettant à des jeunes, des seniors, des travailleurs handicapés ou des personnes issues de la diversité d'accéder à l'emploi dans des centres de contacts partout en France. Il est donc évident pour Randstad, 2^e acteur mondial des ressources humaines, d'être de nouveau parrain de cet événement devenu incontournable.

Patrick VANOLI

Responsable Emploi Intérimaires - Responsable Centres Experts Relation Clients, Randstad

Moovijob

Moovijob.com, le site d'offres d'emploi dans l'est de la France, soutient activement pour la quatrième année consécutive les Trophées de la Relation Client Grand Est, placés en 2011 sous le signe de la diversité. Les valeurs véhiculées par les centres de contact se croisent en effet avec celles de Moovijob.com : placer l'humain, dans toutes ses dimensions, au centre de toute activité et le valoriser dans ses actions. Moovijob.com se trouve donc naturellement aux côtés de toutes les initiatives allant dans le sens de l'épanouissement dans le travail. Longue vie à la relation client, qui n'a pas fini de nous étonner, et vive les Trophées 2011 !

Gilles RISSER

Directeur Général Associé, Moovijob.com



Soirée de remise des Trophées jeudi 17 novembre 2011 à 17h30

à l'INIST • Technopôle NANCY-BRABOIS

Cette opération est réalisée en partenariat avec

