



Conditions d'entrée 2025

Prix Pinnacle - Service Client

OBJECTIF

Le but du Prix Pinnacle pour le Service Client est de reconnaître et de promouvoir l'excellence du service dans le secteur de l'immobilier commercial.

Être une entreprise centrée sur le client et axée sur un service de haute qualité nécessite de la constance, de l'ingéniosité, de l'intégrité et une quête dédiée à l'excellence. Votre entreprise est toujours la première dans l'esprit de vos clients car vous vous efforcez de dépasser leurs attentes. Par exemple, lorsque vous recevez une plainte, votre action corrective dépasse ce que votre client attendrait.

ADMISSIBILITÉ ET JUGEMENT

- Propriétaire/Gestionnaire de Propriété
- Entreprise de Service/Fournisseur
- Les candidatures doivent être soumises sur une base d'auto-nomination.
- Les participants ne doivent pas avoir gagné dans la même catégorie au cours des 3 dernières années. (De plus, aucune organisation ne sera éligible à soumettre une candidature dans cette catégorie si le prestataire et le bénéficiaire du service exceptionnel sont les mêmes que ceux ayant précédemment gagné).
- Le jugement de la candidature sera basé sur votre soumission écrite et le respect de toutes les exigences de soumission listées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA
- L'entreprise doit avoir remporté un concours de récompenses d'association locale durant l'année du cycle d'entrée (2024) pour être éligible au niveau national.
- Le jugement de la candidature sera basé sur votre soumission écrite.

SOUMISSIONS

Peu après votre victoire locale, vous recevrez un courriel de BOMA Canada incluant le formulaire d'inscription et les informations sur les frais.

Formulaire d'inscription et

Frais : Frais :

15 juillet 2025

995,00 \$ Canadiens, plus la TVH - #86325 6863 RT0001 par carte de crédit en ligne (un lien sera fourni)

Les frais d'inscription/d'entrée et les documents d'entrée formelle (ci-dessous) doivent être reçus au bureau de BOMA Canada

Entrée Formelle :

Les éléments suivants seront requis dans votre dossier d'entrée formelle :

1. Une page de couverture indiquant les informations suivantes doit être incluse : Nom du Propriétaire/Gestionnaire de Propriété ou de l'Entreprise de Service/Fournisseur ainsi que le Nom, Numéro de Téléphone et Adresse de la personne qui recevra toute la correspondance.
2. Soumission écrite ne dépassant pas le nombre maximum de pages autorisées (5 pages). Vous êtes encouragé à inclure toute information supplémentaire que vous jugez utile pour les juges (à condition de ne pas dépasser le nombre maximum de pages autorisées).
3. Les soumissions doivent être faites sur papier à en-tête de l'entreprise en utilisant les couvertures de présentation standard de votre entreprise.
4. Une copie électronique haute résolution de votre logo d'entreprise doit être fournie.
5. Une copie électronique de la photo de votre équipe doit être fournie.



Prix PINNACLE 2025



Section A Soumission Écrite

Votre soumission écrite doit illustrer les qualités positives du service client de votre entreprise que vous souhaitez mettre en avant pour les juges, en mentionnant des détails précis qui méritent d'être soulignés. Des informations supplémentaires sont autorisées tant que **l'ensemble de l'entrée ne dépasse pas le nombre maximum de pages autorisées (5 pages).**

1. Détaillez les processus, méthodes et/ou pratiques utilisés par l'entreprise pour développer des objectifs liés à la satisfaction client.
2. Politique et procédures de service client
3. Une fois le plan/concept d'amélioration du service client développé, détaillez les processus, méthodes et/ou pratiques, formations et/ou éducations nécessaires pour atteindre ces objectifs/politiques?
4. Comment la politique de service client est-elle maintenue ? Vérifiée ? Surveillée ?
5. Démontrez le processus de résolution des plaintes axé sur le client.
6. Décrivez le plan de service client "tout compris" de la "demande à la résolution".
7. Comment les retours clients sont-ils capturés pour déterminer de nouveaux produits, services et domaines d'amélioration ?
8. Décrivez la profondeur et l'étendue de l'approche "d'équipe" de l'entreprise pour la prestation du service client.
9. Décrivez la fonction des responsables/coordonateurs dédiés au service client.
10. Décrivez l'engagement de l'entreprise envers ce processus. Comment cet engagement est-il maintenu et amélioré à tous les niveaux de l'organisation ?
11. Détaillez les programmes de formation réguliers pour le personnel. (y compris les programmes d'incitation et de reconnaissance)
12. Détaillez les événements réguliers de reconnaissance/appréciation des clients organisés.
13. Détaillez un programme de reconnaissance/récompense pour les employés excellant dans le service client.
14. Détaillez un système garantissant que tous les clients actifs sont visités ou appelés régulièrement.
15. Identifiez les méthodes pour concentrer le personnel sur le service client.
16. Comment la déclaration de mission est-elle renforcée auprès du personnel régulièrement ?
17. Identifiez deux clients clés où l'engagement du participant a été appliqué/implémenté et décrivez comment cela a bénéficié à ces clients (et à leurs clients). Décrivez l'impact que cela a eu sur leurs entreprises.