



Prix Pinnacle

CONDITIONS DE PARTICIPATION 2026 – SERVICE À LA CLIENTÈLE

But

Le Prix Pinnacle pour le service client a pour but 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 dépassez constamment leurs attentes.

Admissibilité et jugement

- Ouvert aux propriétaires/sociétés de gestion ou aux entreprises de services/fournisseurs.
- Les candidatures doivent être soumises sur une base d'autonomination.
- Les participants doivent être membres de BOMA.
- Les participants doivent avoir gagné au niveau local dans le cycle actuel des prix (2026) pour être admissibles à passer au niveau national.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au cours des trois dernières années.
- Le service décrit doit avoir eu lieu au cours des 12 à 24 derniers mois.
- Le jugement est basé sur la soumission en ligne et le respect de toutes les exigences formelles d'inscription.

Conditions de participation

- **Frais d'inscription** : 995,00 \$ CA (plus TVH n° 86325 6863 RT0001), payable en ligne par carte de crédit.
- Date limite d'inscription officielle : 15 juillet 2026.
- **Format de soumission** :
 - Soumettez la candidature en ligne [\[lien disponible au 2^e trimestre 2026\]](#)
 - Réalisation des critères aux sections A à F ci-dessous.



- Une photo d'équipe et un logo de l'entreprise haute résolution (EPS, PNG, JPG). (Si l'inscription est retenue, ces images pourraient être utilisées lors du gala des prix et dans la couverture éditoriale après l'événement)

Critères

A. Définissez votre politique de service à la clientèle (15 points) (maximum 300 mots)

- Expliquez les bases et les principes de votre approche du service à la clientèle.

B. Présentez les buts/objectifs de la politique (15 points) (maximum 300 mots)

- Décrivez les résultats visés et les objectifs stratégiques de votre politique de service à la clientèle.

C. Mise en œuvre et pratiques (20 points) (maximum 300 mots)

- Détaillez les processus, les méthodes et les pratiques utilisés pour élaborer et mettre en œuvre les objectifs de satisfaction de la clientèle. Incluez les éléments suivants :
 - Plan de service à la clientèle « boucle complète », de la demande à la résolution
 - Comment les contributions des clients influencent les nouveaux produits/services
 - Profondeur et étendue de l'approche de votre équipe en matière de prestation de services
 - Rôle des employés dédiés au service à la clientèle

D. Engagement organisationnel (20 points) (maximum 300 mots)

- Décrivez comment l'engagement de l'entreprise envers le service à la clientèle est maintenu et amélioré à tous les niveaux. Incluez les éléments suivants :
 - Programmes de formation du personnel (incluant les incitatifs et la reconnaissance)
 - Événements d'appréciation des clients
 - Programmes de reconnaissance et de récompense des employés
 - Systèmes de contact régulier avec la clientèle
 - Stratégies d'engagement du personnel
 - Renforcement de l'énoncé de mission

E. Surveillance et vérification des politiques (15 points) (maximum 300 mots)

- Expliquez comment les politiques de service à la clientèle sont maintenues, vérifiées et surveillées. Incluez les éléments suivants :
 - Sondages de satisfaction ou échantillons de commentaires des clients
 - Plans d'action achevés pour la résolution
 - Plans de communication
 - Résultats des deux derniers sondages



F. Impact sur le client (15 points) (maximum 300 mots)

- Identifiez les clients ou les parties prenantes clés où cette politique de service à la clientèle est appliquée et mise en œuvre et fournissez au moins un témoignage client*. *Les clients peuvent inclure les employés et les entrepreneurs

Reconnaissance

- Le lauréat recevra un trophée lors du gala national de remise des prix pendant BOMEX.
- Le lauréat sera informé à l'avance et recevra un billet gratuit pour assister au gala (frais de déplacement non inclus).
- Les finalistes seront reconnus lors du gala.
- Le lauréat pourrait être présenté dans des initiatives éditoriales et de marketing après l'événement.

