

13 OCTOBRE
PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2025



**DOSSIER
DE CANDIDATURE**



Questions





CE DOCUMENT A POUR OBJECTIF DE VOUS AIDER A PREPARER VOTRE FORMULAIRE DE CANDIDATURE AUX PALMES DE LA RELATION CLIENT EDITION 2025.

IL CONTIENT L'ENSEMBLE DE QUESTIONS.

Nous vous invitons vivement à consulter en amont le document « Mode d'emploi Palmes de la Relation Client 2025 » disponible sur www.afrc.org

Pour les **entreprises membres** de l'AFRC, les candidatures aux Palmes est **gratuite** et incluse dans l'adhésion (liste des membres disponible sur le site de l'AFRC rubrique « Annuaire »).

Pour les **entreprises non-membres** de l'AFRC, les candidatures aux Palmes est **payante**. Les candidatures pour les non-membres sont fixées à 600€ HT et devront être envoyées avant le 13 juin. Ce tarif inclut le dépôt du dossier ainsi que la synthèse de votre projet, réalisée par le cabinet de conseil Colorado.

Pour soumettre votre/vos candidature(s), vous devrez remplir le formulaire de demande de candidature accessible via le site web de l'AFRC autant de fois que de candidatures souhaitées. Un lien de paiement vous sera ensuite envoyé. Après réception du règlement, une facture acquittée vous sera envoyée, accompagnée du lien pour finaliser votre dépôt de dossier.

Les entreprises peuvent concourir à plusieurs Palmes. Pour ce faire, il est nécessaire de renseigner le(s) formulaire(s) de candidature(s) en ligne correspondants sur www.afrc.org avant le **13 juin 2025 pour les non-membres de l'AFRC et le 27 juin 2025 pour les membres de l'AFRC**.

Chaque société peut déposer un dossier de candidature par Palme et peut candidater dans plusieurs catégories.

Quatre sections sont à renseigner (nb max de caractères 3 500) :

1. Une section commune à toutes les Palmes : entreprise, contact dans l'entreprise, dispositif Relation client
2. Une description détaillée de votre initiative
3. Une description détaillée des forces et de l'originalité de votre initiative
4. Une description détaillée du développement de votre initiative

De façon optionnelle, vous pouvez aussi ajouter des liens vers des photos, vidéos, supports illustratifs et autres documents renforçant votre dossier.

IMPORTANT

AUCUNE PLATEFORME DE TRANSMISSION DE FICHIERS NE SERA ACCEPTÉE (Wetransfer, smash, etc.) NI CLE USB DU FAIT DE LEUR DATE DE PÉREMPTION ET DE L'ACCES AU CONTENU PAR LES MEMBRES DU JURY.

Le(s) formulaire(s) de candidature doivent impérativement être remplis **13 juin 2025 pour les non-membres de l'AFRC et le 27 juin 2025 pour les membres de l'AFRC**.

Pour toute question vous pouvez contacter Stéphanie KARAKOUMOUCHIAN au 09 73 01 11 56 ou par mail à candidaturepalmes@afrc.org

I. FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Je souhaite candidater à la Palme :

Expérience Client
 Expérience Collaborateur
 Expérience Citoyen

VOTRE ORGANISATION	
Société	
Adresse postale du siège (numéro, rue, code postal et ville)	
Effectif	
Secteur d'activité	

CONTACT DANS VOTRE ORGANISATION	
Nom	
Prénom	
Poste	
Email	
Téléphone	

1 – Présentation du périmètre relation client

PERIMETRE	
Nombre de sites	
Nombre de positions de travail	
Nombre de conseillers	
Nombre de points de vente	
Nombre de vendeurs en points de vente	
NOMBRE DE CONTACTS CLIENTS PAR AN PAR CANAL	
Nombre total de contacts entrants / an	
Nombre d'appels entrants	
Nombre d'emails entrants	
Autres contacts entrants (ex : WhatsApp (50000), Chatbot (25000))	
Nombre total de contacts sortants / an	
Nombre d'appels sortants	
Nombre d'emails sortants	
Autres contacts sortants (ex : WhatsApp (50000), Chatbot (25000))	

DESCRIPTION DU PROJET

2 – Le titre de votre initiative

3 – Courte description de votre initiative

(240 caractères maximum espaces compris)

4 - Description détaillée de votre initiative

(3 500 caractères maximum)

Détaillez ici :

1. La nature de l'initiative et les actions mises en place
2. Le planning et les grandes étapes

Exemples de contribution :

- Pour la Palme Expérience Client : Fluidité, réactivité / proactivité, compréhension des attentes, qualité des échanges, intelligence de la relation, omnicanalité...);

- Pour la Palme Expérience Citoyen : Compréhension des besoins et des attentes, accessibilité, simplicité, personnalisation, ...);

- Pour la Palme Collaborateur : Valeur / impact pour l'organisation, les équipes (autonomie, participation et engagement, fidélité, performance, centricité client), sur la culture client de l'entreprise (fidélité client, croissance, création d'emplois...), pour le client (satisfaction client, NPS, CES, qualité du service client, proactivité).

5- Forces et originalité de votre initiative

(3 500 caractères maximum)

Quelle est la nouveauté et le point fort de votre initiative ?

Mettez en valeur :

1. les challenges relevés
2. l'originalité de l'approche et ses points forts
3. les résultats constatés

Exemples :

- Pour la Palme Expérience Client : impact sur la qualité des services clients , impact sur la performance de l'entreprise, son image , la création de valeur pour les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires ...), originalité en matière de technologies (IA , IA Gen), de Responsabilité sociétale et environnementale, de process, de ressources humaines, engagement en matière de norme, label, certifications etc.

- Pour la Palme Expérience Citoyen : impact sur la qualité des services aux citoyens, sur l'image du service public, la collectivité, sur l'évolution des organisations, originalité en matière de technologies (IA , IA Gen), de Responsabilité sociétale et environnementale, de process, de ressources humaines, engagement en matière de charte, norme, label, certifications etc.

- Pour la Palme Expérience Collaborateur : impact de l'initiative sur l'image de l'entreprise en interne et en externe, sur la qualité de service client, sur la création de valeur et d'emplois dans l'entreprise.

6 - Quelles sont les perspectives de développement ultérieures de votre initiative ?

(3 500 caractères maximum)

7 – Illustrations

De façon optionnelle, vous pouvez ajouter des liens vers des photos, vidéos, supports illustratifs et autres documents renforçant votre dossier.

IMPORTANT

AUCUNE PLATEFORME DE TRANSMISSION DE FICHIERS NE SERA ACCEPTÉE (Wetransfer, smash, etc.) NI CLE USB DU FAIT DE LEUR DATE DE PÉREMPTION ET DE L'ACCES AU CONTENU PAR LES MEMBRES DU JURY.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que tous les membres du jury (environ une quinzaine) puissent avoir un accès direct et facile aux liens que vous fournissez. Par exemple, des plateformes comme Google Drive peuvent ne pas offrir un accès suffisamment aisé, et nous ne pourrions pas héberger vos données à votre place. Veuillez donc vérifier les paramètres de partage avant de soumettre vos liens.

II. MODALITES PRATIQUES

Les formulaires de candidature doivent être complétés via le formulaire en ligne :

- LE 13 JUIN 2025 AVANT 23h59 POUR LES NON-MEMBRES DE L'AFRC
- LE 27 JUIN 2025 AVANT 23h59 POUR LES MEMBRES DE L'AFRC.

CONTACT

Association Française de la Relation Client

143 avenue Charles de Gaulle

92200 NEUILLY SUR SEINE

Stéphanie KARAKOUMOUCHIAN

09 73 01 11 56

candidaturepalmes@afrc.org

L'AFRC remercie ses partenaires



Medallia



VERINT



NESPRESSO

