

Questionnaire par catégorie

Consultez le descriptif des différentes catégories en pages 4 et 5 afin de bien identifier celles pour lesquelles vous avez le plus de chance de remporter un prix. Vous pouvez présenter votre entreprise dans deux catégories différentes. Vous ne pouvez postuler dans une catégorie pour laquelle vous avez gagné un prix au gala de l'an dernier.

Vous devez répondre aux questions de la catégorie pour laquelle vous postulez. Dans la mesure où une question n'est pas pertinente pour votre secteur d'activité ou qu'elle ne s'applique pas à votre entreprise, veuillez l'indiquer. Les points attribués à cette réponse seront répartis proportionnellement aux autres questions.

Si vous postulez pour deux catégories différentes, vous devez répondre aux questions de chacune de ces catégories.

Maximum 500 mots par question.



L'ACCUEILLANT

Service à la clientèle et accueil

Votre entreprise se démarque par l'excellence de son service à la clientèle, la qualité de son accueil ou de son service après-vente. Vous connaissez votre clientèle et ses besoins et vous lui proposez des produits, promotions ou forfaits ciblés. Votre entreprise est reconnue pour offrir un bon rapport qualité/prix. Votre personnel est formé et l'information transmise aux clients est juste et pertinente. Votre entreprise a pris le virage 2.0.

1. Décrivez-nous votre clientèle cible (âge, scolarité, lieu de résidence, goûts, loisirs, etc.).

2. Comment recueillez-vous les informations sur les besoins de votre clientèle et ses habitudes d'achat?

3. Comment évaluez-vous l'offre de vos principaux concurrents (locaux et/ou nationaux) comparée à la vôtre?

4. Avez-vous mis en place un mécanisme de fidélisation de vos clients (rabais après un certain nombre d'achats, prime, concours, etc.) ou tout autre mécanisme de rétention de votre clientèle? Décrivez-nous pourquoi, selon vous, vos clients vous sont fidèles?

5. Quelles sont les qualités que vous recherchez chez votre personnel en contact direct avec les clients? Comment transmettez-vous vos valeurs d'entreprise à vos employés?

6. Comment communiquez-vous vos nouveautés, services ou forfaits à votre clientèle? (infolettre, page Facebook, envoi personnalisé, appel téléphonique, affiche de rue, produit sur le trottoir, publicité traditionnelle, etc.).
_____ À quelle fréquence communiquez-vous avec eux?

7. Avez-vous une boutique en ligne? Quels résultats avez-vous obtenus?
_____ À quoi sont-ils principalement dus?
