



# Le Trophée de la Relation Client Auvergne-Rhône-Alpes

*Edition 2017*








Le Trophée de la Relation Client Auvergne-Rhône-Alpes 2017 récompensera le meilleur conseiller relation client sur chaque canal de relation client :

Par **téléphone** en partenariat avec Randstad

Par **écrit** en partenariat avec Orthodidacte



-  Réservé aux entreprises adhérentes au CPRC
  
-  Inscriptions par bulletin d'inscription,  
disponible sur le site [www.cprc-rhonealpes.org](http://www.cprc-rhonealpes.org),  
adressé à [contact@cprc-rhonealpes.org](mailto:contact@cprc-rhonealpes.org).  
*Ouverture des inscriptions du 30 mars au 31 mai 2017.*
  
-  Organisation, animation du challenge intraentreprise et sélection des champions :
  -  Champion téléphone,
  -  Champion écrit.

# Le Trophée Relation Client écrit



## Etape 1 : Découvrir, s'entraîner, s'amuser, se tester

Accès libre pour l'ensemble des collaborateurs des entreprises adhérentes.

Quiz de 20 questions, durée 3 mn.

## Etape 2 : Sélection des candidats intraentreprise

Evaluation diagnostique, sélection du champion / entreprise.

Test de 20 mn sur la plateforme Orthodidacte.

Attribution d'une note sur 20.

## Etape 3 : Préparation à la finale

Accès personnalisé illimité à la plateforme Orthodidacte pour chaque champion / entreprise afin de se préparer à la finale.

## Etape 4 : Finale & Certification



Chaque champion passe la Certification Le Robert, à distance.

Le meilleur score obtenu détermine le gagnant du Trophée Relation Client écrit.



# Le Trophée Relation Client téléphone



## Etape 1 : Lancement

Mise à disposition d'affiches & flyers aux entreprises participantes.

## Etape 2 : Animation interne du challenge

Motivation des équipes, fédération, valorisation du métier.  
Règles du concours intraentreprise propres à chacune.

## Etape 3 : Sélection du champion entreprise

Le management de chaque entreprise communique l'identité de son champion et adresse 1 appel enregistré au jury.

## Etape 4 : Test métier

Convocation de chaque champion entreprise pour le test métier chez Randstad. 27 compétences évaluées, durée 40 mn.  
Scores communiqués au jury.

## Etape 5 : Evaluation des appels par le Jury

Notation des enregistrements et consolidation avec la note test métier.  
Identification du gagnant du Trophée téléphone.



# Agenda



Etape 1  
Découvrir

**18 avril  
31 mai**



Etape 2  
Sélection

**1<sup>er</sup> au 20 juin**



Etape 3  
Préparation

**juil à sept**



Etape 4  
Finale

**1<sup>er</sup> au 15 octobre**



Etape 1  
Lancement

**30 mars  
31 mai**



Etape 2  
Animation

**1<sup>er</sup> juin au  
30 sept**



Etape 3  
Sélection

**1<sup>er</sup> au 15 oct**



Etape 4  
Test Métier

**1<sup>er</sup> au 15 nov**



Etape 5  
Jury

**15 au 30 nov**



## Remise des Trophées

### 15 décembre 2017

