



CLUB BENCHMARK 2012
Services Triad Inc.

*Présentation du programme
de notre 12^e édition*

CLUB BENCHMARK 2012

Qu'est-ce qui distingue les études de Services Triad ?

- **Nos rapports détaillés :**
 - *Sous format PowerPoint, faciles d'interprétation et utiles lors de vos présentations internes*
 - *Offrant des pistes d'améliorations et outils de gestion*
 - *Comparaisons avec d'autres études externes*
 - *Disponibles en français et en anglais en tout temps à la section membre de notre site Web*
- **Confidentialité des données des participants et l'attribution d'un NIP (numéro d'identification personnel);**
- **Questionnaires en ligne facile et rapide à compléter;**
- **Portrait de l'industrie québécoise et canadienne des CCC;**
- **Déjeuners causeries pour échanger sur les résultats des études;**
- **Informations vous permettant de préparer vos études de cas.**

CLUB BENCHMARK 2012

Services exclusifs offerts aux membres du Club*

- **Accès à une section du site web de Services Triad (www.servicetriad.com) réservée exclusivement aux membres et comprenant :**
 - **Accès aux rapports d'études de 2009 à 2011**
 - **Accès aux présentations des déjeuners causerie de 2009 à 2011**
 - **Clips de presse sur des sujets touchant aux CCC**
 - **Accès à d'autres études ou rapports de recherches sur les CCC**
 - **Évènements et conférences de l'industrie**
- **Une 5^e étude spéciale ouverte à toute la communauté et dont le questionnaire sera disponible durant plusieurs mois**
- **5 participations gratuites à nos déjeuners causerie incluant un déjeuner allongé, sous forme d'un forum d'échange**
- **Réduction de 15% sur le prix régulier de toutes autres activités et produits offerts**

* Pour être membre il faut participer aux 4 études régulières du Club Benchmark



THÈMES EN 2012

- Tableau de bord et indicateurs de performance Édition 2012
 - Méthodes de calcul et sources d'informations
 - Résultats des indicateurs
 - Utilisation stratégique des indicateurs
- Programmes de reconnaissance et meilleures pratiques Édition 2012
 - Objectifs et défis rencontrés lors de la mise en place du programme
 - Approches utilisées et l'appréciation des employés
 - Indicateurs de mesures des programmes
- Gestion de la résolution au premier contact
 - Stratégies de mesures
 - Identification des processus de gestion
 - Pratiques gagnantes et résultats
- Gestion de l'absentéisme et du taux de roulement
 - Classification des raisons d'absences
 - Initiatives de redressement
 - Impacts budgétaires

Étude spéciale ouverte à toute la communauté des CCC dont le questionnaire sera disponible durant plusieurs mois

- Usage des médias sociaux dans les CCC
 - Stratégies, impacts
 - Utilisation des médias et démarche de contact
 - Suivis et implication du CCC

INSCRIPTION DU PARTICIPANT

Nous avons besoin de connaître certaines informations de base sur le profil de votre centre afin de classifier votre entreprise dans les études.

Ces informations vous ont été demandées l'année dernière via un court questionnaire en ligne. Grâce à cette option, les centres qui renouvelleront leur adhésion cette année n'auront qu'à valider si les informations fournies sont toujours exactes ou apporter les changements nécessaires.

Vous allez recevoir l'accès à ce questionnaire quelques jours après nous avoir retourné ce formulaire d'abonnement.

PAIEMENT

Coordonnées pour facturation :

Nom _____

Courriel _____

Téléphone _____

Adresse postale _____

Mode de paiement

Chèque _____

Visa # _____ exp : _____ CVV * : _____

MasterCard # _____ exp : _____ CVC* : _____

* Code à 3 chiffres derrière la carte

*S.V.P. Retourner ce formulaire complété par courriel à l'adresse suivante :
benchmark@servicestriad.com*

*Pour plus d'informations veuillez contacter Pierre Marc Jasmin au
(514) 931-0663 poste 226*

