

# PRIX PINACLE SERVICE EXCEPTIONNEL



PRIX BOMA AWARDS  
2023 | 2024

# CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2023

## OBJECTIF

L'objectif du prix Pinnacle « Service exceptionnel » est de récompenser et promouvoir l'excellence du service dans le secteur de l'immobilier commercial. Il s'agit ici de récompenser un service fourni à un client qui était inattendu, extraordinaire, non obligatoire, surprenant, attentionné, voire divertissant ou extravagant. Ce geste exceptionnel peut faire suite à une erreur commise et qui a ainsi été corrigée de façon remarquable, ou encore une démonstration des efforts déployés par le candidat afin de surpasser les attentes de la clientèle.

## CONDITIONS ET ÉVALUATION DES CANDIDATURES

- Propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou fournisseur
- Les candidatures doivent être présentées par le candidat lui-même.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au niveau national au cours des trois dernières années.
- L'évaluation des dossiers de candidature sera basée sur la qualité des documents fournis et le respect de toutes les exigences détaillées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA.
- La société doit avoir gagné au niveau local en 2023 pour être admissible au niveau national.

## CANDIDATURES

### Formulaire et frais d'inscription

Un paiement de 1 000\$ (plus taxes) doit être effectué à BOMA Québec et doit accompagner chaque formulaire d'inscription en vue de participer au concours (2 billets pour la soirée Gala sont inclus).

Remarque : tous les frais d'inscription doivent être acquittés avant de recevoir les instructions concernant le dépôt de vos documents en ligne. Le dépôt des documents doit être effectué au plus tard le 30 mars 2023 à 17h.

Tous les frais sont non-remboursables.

1. Au niveau local, le jury étudiera les candidatures au cours des mois de mars et avril 2023.

### Dès que possible Inscription

**30 mars 2023** Date limite pour le dépôt des documents de candidature à 17h. Tout retard occasionnera une pénalité de 5 points par jour de retard.

**1<sup>er</sup> avril au  
15 avril 2023** Évaluation  
des candidatures

**10 mai 2023** Gala des PRIX BOMA au  
Casino de Montréal

**15 juillet 2023** L'inscription au niveau national, les frais d'inscription et la présentation formelle de la candidature doivent être reçus par BOMA Canada.

**Août 2023** Évaluation des candidatures au niveau national.

**28 septembre 2023** Les résultats du concours et les prix au niveau national seront attribués au Gala des PRIX BOMA dans le cadre de l'événement BOMEX 2023 à Edmonton, Alberta.



## INSCRIPTION

### LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SERONT REQUIS :

1. Une page couverture indiquant ce qui suit :  
Nom du propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou du fournisseur, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne qui recevra la correspondance.
2. Les sections A à C, ci-dessous, décrivant les éléments à envoyer par écrit. Assurez-vous que la présentation écrite ne dépasse pas le nombre maximal de pages permis (5 pages). Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).
3. Les présentations doivent être faites sur du papier à en-tête de l'entreprise en utilisant les couvertures de présentation standard de votre entreprise.
4. Une version électronique haute résolution de votre logo.
5. Une photographie numérique de votre équipe.

### PRÉSENTATION ÉCRITE

#### Partie A – SYNOPSIS

Votre présentation écrite doit comprendre un cas ou un incident de service à la clientèle qui illustre la façon dont votre entreprise a dû se surpasser en cette période du « faire plus avec moins » et dont elle a dépassé les niveaux de normes de service à la clientèle d'il y a à peine quelques années dans le but de demeurer concurrentielle.

La présentation écrite, qui inclut les réponses au questionnaire, doit être courte (un maximum de cinq pages) et comprendre une description des circonstances qui ont nécessité une intervention extraordinaire, ainsi que le détail des ressources et des engagements qui ont permis de répondre aux besoins du client. Décrivez les avantages de l'activité ou du service sur le plan de la satisfaction du client, de la prestation des services, de la sécurité, et des aspects d'ordre moral et environnemental. Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).

#### Partie B – QUESTIONNAIRE

Veillez répondre aux questions suivantes qui s'appliquent à votre entreprise. Chaque question vaut un certain pourcentage (indiqué entre parenthèses) sur un total de 100.

1. Est-ce que l'entreprise a saisi l'occasion de satisfaire les besoins du client en faisant des efforts considérables pour accomplir les tâches nécessaires ou pour percevoir l'urgence de la situation au moment où sont survenus les événements?  
**(15 %)**
2. Est-ce que le client a jugé que les services rendus étaient exceptionnels et de grande valeur? Selon votre évaluation, à combien le client en a-t-il établi la valeur?  
**(15 %)**
3. En dépassant les attentes du client, a-t-il été extrêmement impressionné par les services fournis? Définissez ce que votre entreprise considère comme une réaction « normale » à ces événements.  
**(15 %)**
4. Est-ce que l'entreprise souligne et encourage la volonté d'offrir un service à la clientèle « exceptionnel »?  
**(15 %)**
5. Est-ce que la loyauté du client s'est renforcée depuis que les services ont été fournis par l'entreprise en nomination?  
**(15 %)**
6. Est-ce que les services fournis étaient :  
**(10 %)**
  - Inattendus ou surprenants?
  - Attentionnés?
  - Extraordinaires?
  - Divertissants?
  - Autre?
7. Est-ce que les services fournis ont eu une incidence importante pour le client?  
**(15 %)**

# PRIX PINACLE SERVICE À LA CLIENTÈLE



# CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2023

## OBJECTIF

Le but du prix Pinnacle pour le service à la clientèle est de récompenser et promouvoir l'excellence du service dans le secteur de l'immobilier commercial.

Pour offrir un niveau de service élevé, centré sur le client, une entreprise doit faire preuve de constance, d'ingéniosité, d'intégrité et se vouer à l'excellence. C'est à votre entreprise que votre client pense en premier, car vous vous efforcez de surpasser ses attentes. Lorsque vous recevez une plainte liée à vos services, par exemple, vos mesures correctives vont plus loin que ce à quoi votre client s'attendrait.

## CONDITIONS ET ÉVALUATION DES CANDIDATURES

- Propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou fournisseur
- Les candidatures doivent être présentées par le candidat lui-même.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au niveau national au cours des trois dernières années
- L'évaluation des dossiers de candidature sera basée sur la qualité des documents fournis et le respect de toutes les exigences détaillées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA.
- Le participant doit avoir gagné au niveau local en 2023 pour être admissible au niveau national.

## CANDIDATURES

### Formulaire et frais d'inscription

Un paiement de 1 000\$ (plus taxes) doit être effectué à BOMA Québec et doit accompagner chaque formulaire d'inscription en vue de participer au concours (2 billets pour la soirée Gala sont inclus).

Remarque : tous les frais d'inscription doivent être acquittés avant de recevoir les instructions concernant le dépôt de vos documents en ligne. Le dépôt des documents doit être effectué au plus tard le 30 mars 2023 à 17h.

Tous les frais sont non-remboursables.

1. Au niveau local, le jury étudiera les candidatures au cours des mois de mars et avril 2023.

### Dès que possible Inscription

**30 mars 2023** Date limite pour le dépôt des documents de candidature à 17h. Tout retard occasionnera une pénalité de 5 points par jour de retard.

**1<sup>er</sup> avril au  
15 avril 2023** Évaluation  
des candidatures

**10 mai 2023** Gala des PRIX BOMA au  
Casino de Montréal

**15 juillet 2023** L'inscription au niveau national, les frais d'inscription et la présentation formelle de la candidature doivent être reçus par BOMA Canada.

**Août 2023** Évaluation des candidatures  
au niveau national.

**28 septembre 2023** Les résultats du concours et les prix au niveau national seront attribués au Gala des PRIX BOMA dans le cadre de l'événement BOMEX 2023 à Edmonton, Alberta.



## INSCRIPTION

### LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SERONT REQUIS :

1. Une page couverture indiquant ce qui suit :  
Nom du propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou du fournisseur, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne qui recevra la correspondance.
2. Une présentation écrite ne dépassant pas le nombre maximal de pages permis (5 pages). Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).
3. Les présentations doivent être faites sur du papier à en-tête de l'entreprise en utilisant les couvertures de présentation standard de votre entreprise.
4. Une version électronique haute résolution de votre logo.
5. Une photographie numérique de votre équipe.

### SECTION A | PRÉSENTATION ÉCRITE

Votre présentation écrite doit comprendre tous les points positifs du service à la clientèle de votre entreprise susceptible de convaincre le jury, ainsi que toutes les particularités dignes d'attention. Toute autre information est admissible dans la mesure où l'ensemble ne dépasse pas le nombre maximal de pages permis (5 pages).

1. Détaillez tout procédé, toute méthode et toute pratique dont s'est servie l'entreprise pour atteindre ses buts et ses objectifs en matière de satisfaction de la clientèle.
  - Un document détaillant vos politiques et procédures de service à la clientèle
2. Une fois établis le plan ou le concept visant à améliorer le service à la clientèle, détaillez les processus, méthodes, pratiques, formations et cours qui se sont avérés nécessaires et ont été mis en œuvre pour atteindre ces buts ou politiques.
  - Comment votre politique de service à la clientèle est-elle tenue à jour? Vérifiée? Surveillée?
  - Démontrez en quoi votre processus de résolution des plaintes est axé sur le client.
  - Décrivez le cycle complet du plan de service « de la demande à la résolution ».
  - Comment intégrez-vous les contributions des clients pour déterminer les nouveaux produits et services, et les points à améliorer?
  - Décrivez la profondeur et l'étendue de l'approche d'équipe de l'entreprise dans la prestation du service à la clientèle.
  - Décrivez en quoi des gestionnaires et coordonnateurs se vouent au service à la clientèle.
3. Décrivez l'engagement de l'entreprise dans ce processus. Comment cet engagement est-il maintenu et amélioré à tous les niveaux de l'entreprise?
  - Décrivez les programmes de formation réguliers de votre personnel (y compris les programmes d'incitation et de reconnaissance).
  - Décrivez des événements de reconnaissance ou d'appréciation des clients réguliers que vous avez tenus.
  - Décrivez un programme de reconnaissance ou de récompense pour les employés qui excellent en service à la clientèle.
  - Décrivez un système qui veille à ce que tous les clients actifs reçoivent régulièrement une visite ou un appel.
  - Précisez les méthodes par lesquelles vous avez les efforts du personnel sur le service à la clientèle.
  - Comment l'énoncé de mission est-il régulièrement renforcé auprès du personnel?
4. Désignez deux clients importants envers lesquels le participant a respecté ses engagements et décrivez la façon dont ces clients (et leurs propres clients) en ont bénéficié. Décrivez aussi comment leur entreprise en a tiré profit.

# PRIX PINACLE INNOVATION



PRIX BOMA AWARDS  
2023 | 2024

# CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 2023

## OBJECTIF

Le Prix PINACLE Innovation vise à récompenser et promouvoir l'innovation dans le secteur de l'immobilier commercial qu'il s'agisse d'un programme, d'un produit ou d'un service ayant des avantages uniques, d'une meilleure façon de résoudre des besoins particuliers ou d'un moyen ingénieux pour garder les clients satisfaits.

## CONDITIONS ET ÉVALUATION DES CANDIDATURES

- Propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou fournisseur.
- Les candidatures doivent être présentées par le candidat lui-même.
- Les participants ne peuvent pas avoir gagné dans la même catégorie au niveau national au cours des trois dernières années.
- L'évaluation des dossiers de candidature sera basée sur la présentation écrite fournie et le respect de toutes les exigences détaillées ci-dessous.
- Les participants doivent être membres de BOMA.
- La société doit avoir gagné au niveau local en 2023 pour être admissible au niveau national.

## CANDIDATURES

### Formulaire et frais d'inscription

Un paiement de 1 000\$ (plus taxes) doit être effectué à BOMA Québec et doit accompagner chaque formulaire d'inscription en vue de participer au concours (2 billets pour la soirée Gala sont inclus).

Remarque : tous les frais d'inscription doivent être acquittés avant de recevoir les instructions concernant le dépôt de vos documents en ligne. Le dépôt des documents doit être effectué au plus tard le 30 mars 2023 à 17h.

Tous les frais sont non-remboursables.

1. Au niveau local, le jury étudiera les candidatures au cours des mois de mars et avril 2023.

### Dès que possible Inscription

**30 mars 2023** Date limite pour le dépôt des documents de candidature à 17h. Tout retard occasionnera une pénalité de 5 points par jour de retard.

**1<sup>er</sup> avril au  
15 avril 2023** Évaluation  
des candidatures

**10 mai 2023** Gala des PRIX BOMA au  
Casino de Montréal

**15 juillet 2023** L'inscription au niveau national, les frais d'inscription et la présentation formelle de la candidature doivent être reçus par BOMA Canada.

**Août 2023** Évaluation des candidatures au niveau national.

**28 septembre 2023** Les résultats du concours et les prix au niveau national seront attribués au Gala des PRIX BOMA dans le cadre de l'événement BOMEX 2023 à Edmonton, Alberta.



## INSCRIPTION

### LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SERONT REQUIS :

1. Une page couverture indiquant ce qui suit :  
Nom du propriétaire d'immeuble, société de gestion, entreprise de services ou du fournisseur, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne qui recevra la correspondance.
2. Une présentation écrite ne dépassant pas le nombre maximal de pages permis (5 pages). Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).
3. Les présentations doivent être faites sur du papier à entête de l'entreprise.
4. Une version électronique haute résolution de votre logo.
5. Une photographie numérique de votre équipe.

### PRÉSENTATION ÉCRITE

Votre présentation écrite doit décrire l'approche de l'entreprise en matière d'innovation et devra rendre compte de particularités pertinentes dignes d'attention.

Elle doit être courte (maximum de cinq pages) et doit traiter des questions ci-après. Vous êtes libres d'inclure toute information susceptible d'aider le jury (dans la mesure où vous ne dépassez pas le maximum de pages permises).

Décrivez comment l'innovation est encouragée et récompensée dans votre entreprise.

1. Décrivez le programme, produit ou service novateur, expliquez ce qui lui confère son caractère unique, et démontrez comment il profite au secteur de l'immobilier commercial.
2. Décrivez ses avantages pour votre entreprise ou vos clients\*, et son incidence sur les activités. En quoi l'innovation facilite-t-elle le travail du propriétaire, du gestionnaire d'immeuble ou du client, moins stressant et plus productif? A-t-elle permis à votre entreprise ou à votre client d'augmenter son efficacité, sa productivité ou ses revenus?
3. Décrivez la façon dont vous avez intégré les contributions des employés ou des clients dans le développement de l'innovation.
4. Désignez les principaux clients pour lesquels cette innovation est appliquée ou mise en œuvre.

\* Clients (incluant employés et entrepreneurs)