



# Les normes du service à la clientèle

---

*Renforcez votre entreprise en étant membre de  
l'association*



### ***Message du conseil d'administration de CanGift***

Les entreprises prospèrent lorsqu'elles saisissent ce qui est important pour leurs clients et y accordent de l'intérêt. Alors que CanGift offre des services qui sont stratégiquement importants pour vous en tant que membre, nous souhaitons aller encore plus loin en concevant et en alignant les processus, les technologies et les formats de communication de l'association de même que les activités du personnel pour soutenir vos besoins et répondre à vos attentes. Ce processus continu d'évaluation de la pertinence de nos actions à l'intention de nos membres est essentiel afin que nous demeurions un allié important pour votre entreprise.

Un service en temps opportun et adapté constitue une dimension importante de la valeur que les membres attendent de CanGift. La cohérence dans la façon dont les politiques sont administrées est la clé. Les incohérences conduisent potentiellement à la conviction que certains membres seraient favorisés au détriment d'autres, même si ce n'est pas le cas.

Un programme qui met l'accent sur les membres ne peut pas le faire « une seule fois ». Il requiert un engagement permanent de toutes les ressources de l'association. La meilleure stratégie mondiale orientée vers les membres n'est aussi bonne que le sont les capacités et le désir de notre personnel de la mettre en œuvre.

Ce document représente l'expression du désir de votre conseil d'administration, de votre association et de son personnel d'interagir avec les membres d'une manière positive, cohérente et adaptée. Reposant sur nos nombreuses années d'expérience collective avec l'association, nous avons la certitude de pouvoir respecter cet impératif du service à la clientèle.

### **Votre conseil d'administration de CanGift**

### ***Message de la présidente***

En tant que direction, nous avons le devoir de mettre toutes les dimensions de l'association au diapason des membres. Nous ne considérons pas le Service à la clientèle simplement comme un département de première ligne qui offre de l'information et qui gère les plaintes. Nous voyons plutôt le service à la clientèle comme une responsabilité de chaque personne.

Ce document reflète nos années d'expérience en matière d'interaction avec les membres. Les engagements orientent nos activités en cours et nos efforts vers l'amélioration continue de notre service.

L'accent indéfectible mis sur nos membres est notre voie vers le succès. Le point de vue des membres apporte une orientation et une cohérence des plus appropriées à nos activités. Après tout, les membres sont la pierre angulaire de l'association. Vous, nos membres, déterminerez la vraie mesure de notre succès. Nous sommes impatients de travailler avec vous.

**Anita Schachter, présidente et chef de la direction**



## ***Message du conseil d'administration de CanGift***

### ***Message de la présidente***

Introduction.....	3
Information, transparence et commodité .....	3
Normes de service .....	4
Ce que nous vous demandons, vous les membres .....	5
Plaintes.....	6
Liste du personnel.....	7

## **Introduction**

La mission de l'Association canadienne du cadeau est d'améliorer la compétitivité et l'efficacité commerciale de nos membres en :

- améliorant les possibilités mondiales liées aux interactions entre les détaillants et les fournisseurs;
- offrant des services qui contribuent positivement aux résultats financiers; et
- soutenant le perfectionnement personnel et la croissance des entreprises par des programmes et des événements éducatifs de qualité.

Les membres qui font affaire avec l'association sont en droit de s'attendre à :

- ce que l'information pertinente relative aux services de l'association (dans les limites de la confidentialité) soit aisément accessible;
- pouvoir trouver le type d'interactions et de services qu'ils s'attendent à recevoir;
- pouvoir être traités équitablement, avec courtoisie et sans délai; et
- pouvoir réagir si leurs rapports avec l'association ne sont pas à leur entière satisfaction.

Le personnel de CanGift s'engage à satisfaire ces besoins tout en respectant les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. Ce document résume de manière concise ce à quoi tous les intervenants de l'industrie sont en mesure de s'attendre de la part de CanGift, la façon dont les services leur seront rendus et ce que les membres peuvent faire lorsqu'ils considèrent que les services qu'ils reçoivent de la part de l'association ou les interactions qu'ils ont avec le personnel ne sont pas acceptables.

## **Information, transparence et commodité**

CanGift fera tout en son possible pour fournir aux membres l'information dont ils ont besoin pour tirer le meilleur parti des services disponibles. Les renseignements sur nos services, notamment, sur les

questions les plus importantes pour les membres sont disponibles sur notre site Web: [cangift.org](http://cangift.org) dans un format facilement compréhensible. Les dépliants, brochures et trousse d'information suivants sont aussi disponibles en format papier ou en ligne :

- Les normes du service à la clientèle de CanGift
- Trousse de l'exposant pour les Salons du cadeau et de la maison de CanGift
- Trousse de renouvellement pour les Salons de l'ACCAT
- Formulaire de commentaire sur le service à la clientèle de CanGift
- Avis d'interruption de service

Les dépliants, brochures et trousse d'information peuvent être demandés en contactant l'association de la façon qui vous convient le mieux.

**L'Association canadienne du cadeau**  
**42 Voyager Court South**  
**Toronto (Ontario) M9W 5M7**

**Téléphone :** 416 679-0170  
ou 800 611-6100

**Télécopieur :** 416 679-0175  
ou 800 496-2966

**Courriel :** [info@cangift.org](mailto:info@cangift.org)

**Site Web :** [www.cangift.org](http://www.cangift.org)

Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 17 h HNE, du lundi au jeudi, et de 8 h 30 à 16 h HNE le vendredi.

### **Normes de service**

Les employés de CanGift vous offriront un service courtois et serviable en tout temps. Les services sont offerts de façon égale à tous ceux qui y ont droit, et dans la plupart des cas de la façon demandée par les intervenants. Sauf au cours de certaines semaines fort occupées : la semaine du renouvellement de l'adhésion des membres et celles de la tenue des salons ainsi que les semaines précédant ces événements, les membres peuvent s'attendre :

- à ce que l'on réponde aux appels téléphoniques dans un maximum de quatre (4) sonneries au cours des heures d'ouverture habituelles.
- à toujours avoir la possibilité de parler à un membre du personnel lorsqu'ils appellent pendant les heures d'ouverture habituelles.
- que les employés qui répondent au téléphone indiquent le nom de l'association ou de leur département et qu'ils s'identifient de façon polie et professionnelle.
- ne pas avoir à faire affaire avec plus de deux (2) employés (mis à part la réceptionniste) lorsqu'ils font une demande précise par téléphone.
- qu'un accusé de réception pour les télécopies, les courriels et les messages laissés sur la boîte vocale leur soit transmis au cours de la prochaine journée ouvrable. Les réponses à la plupart des demandes seront données au même moment. Si nécessaire, un délai sera établi pour l'obtention de la réponse.
- qu'un accusé de réception pour les lettres soit émis dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception. Les réponses à la plupart des lettres seront données au même moment. Si nécessaire, un délai sera établi pour l'obtention de la réponse.
- Un avis d'interruption de service sera affiché sur le site Web de CanGift, dans les bureaux de CanGift et à l'endroit de l'interruption.

## **Renouvellement de l'adhésion**

L'adhésion à CanGift couvre la période du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre. Les membres recevront une Trousse de renouvellement de l'adhésion environ un mois avant le début de la période de renouvellement. Ils trouveront dans cette trousse une facture personnalisée et un formulaire du profil du membre. Les membres doivent retourner le formulaire de profil dûment rempli avec le paiement complet en utilisant un chèque identifié au nom de l'entreprise au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre. Les membres qui ne satisfont pas à ces exigences seront contactés. Les membres qui ne compléteront pas le processus de renouvellement annuel au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre risquent de perdre leur place sur la liste d'attente pour le Salon du cadeau et de la maison de Toronto, leur espace de kiosque pour le Salon du cadeau et de la maison de Toronto ainsi que tous les autres avantages pour les membres.

## **L'espace de kiosque**

L'adhésion « Or » de CanGift offre des avantages. Un de ces avantages est la possibilité de louer un espace lors des éditions du Salon du cadeau et de la maison de Toronto, sous réserve de la disponibilité. Des procédures sont en place pour s'assurer que les membres « Or » dont le nom est sur la liste d'attente pour un nouvel espace ou pour un espace supplémentaire « gravissent les échelons » d'une manière juste et équitable. Les membres « Argent » peuvent être invités à faire une demande d'adhésion « Or » à la discrétion de CanGift.

Les demandes écrites des exposants actuels et antérieurs pour de l'espace de kiosque supplémentaire ou pour un transfert doivent être reçues au moins cent vingt (120) jours avant la tenue du prochain salon afin d'être considérées. Un accusé de réception pour ces demandes sera envoyé dans les cinq (5) jours ouvrables.

## **Achat / Vente d'une entreprise membre**

L'espace dans un salon est un privilège, non un droit. Le transfert de l'espace du kiosque d'une entreprise à une autre n'est permis que lorsque l'entreprise membre a été vendue et que certaines conditions sont remplies. Les membres sont invités à communiquer avec la directrice du Service d'échange de crédit et de l'administration des politiques avant de finaliser les accords de vente afin de s'assurer que les politiques de CanGift préservant l'adhésion pour les acheteurs sont satisfaites. Un accusé de réception sera émis dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception des documents requis par l'association. À moins d'avis contraire, les membres peuvent s'attendre à ce que CanGift les informe, par écrit, si le transfert des espaces de kiosque est approuvé (ou les raisons du refus, le cas échéant) à l'intérieur d'une période de trente (30) jours ouvrables de la réception de tous les documents liés à la demande du membre pour un tel transfert.

## **Changement de nom**

L'adhésion à l'association est accordée uniquement à l'entreprise qui en a fait la demande. Les membres sont responsables d'informer CanGift de tout changement dans leur structure d'entreprise et leurs noms commerciaux. Les membres sont invités à contacter le Service des adhésions afin de confirmer les documents officiels requis par CanGift. Un accusé de réception des documents appropriés sera envoyé dans les cinq (5) jours ouvrables. À moins d'avis contraire, les membres peuvent s'attendre à recevoir une confirmation écrite de l'approbation (ou des raisons du refus, le cas échéant) dans les trente (30) jours ouvrables de la réception par CanGift de tous les documents requis en lien avec la demande de changement de nom.

## **Ce que nous vous demandons, vous les membres**

Afin de nous aider dans l'accomplissement de nos tâches, et ce, le plus rapidement possible, nous avons certaines attentes de la part de nos membres :

- Veuillez vous assurer que vos documents sont entièrement et adéquatement préparés et exécutés avant de les soumettre à l'association.
- Respectez les délais fixés et publiés par CanGift.
- Respectez vos collègues en suivant les règles et règlements des salons de CanGift et le code d'éthique des exposants de CanGift.

- Effectuez vos paiements selon les échéanciers par le biais de chèques bancaires imprimés avec le nom de l'entreprise membre. Des chèques distincts pour les factures de chaque département sont appréciés.

## **Plaintes**

L'association s'efforce d'offrir pleine satisfaction aux membres dans tous les types de situations. Toutefois, si vous êtes insatisfait d'une décision ou d'un service, vous êtes invité à faire connaître vos préoccupations d'une manière professionnelle et courtoise. Les plaintes seront étudiées intégralement et équitablement. Les plaignants seront traités avec politesse et respect, et obtiendront une réponse prompte et une réparation appropriée.

Si vous préférez soumettre vos commentaires par écrit, les formulaires de rétroaction sont disponibles sur le site Web de CanGift, au bureau de CanGift et dans les lieux où se déroulent les salons de CanGift. CanGift répondra à vos commentaires ou préoccupations de la façon indiquée sur le formulaire.

Si vous préférez parler avec une personne de l'association, vous êtes invité à soumettre toute préoccupation à l'attention du personnel de première ligne du service approprié. Si vous n'êtes pas satisfait de l'information obtenue de la part du personnel de première ligne, vous pouvez faire des démarches plus poussées en vous adressant d'abord au directeur responsable du service impliqué. Le personnel de première ligne sera heureux de vous référer à l'instance appropriée. La plupart des questions peuvent être réglées rapidement en parlant au personnel de première ligne et aux gestionnaires.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le gestionnaire responsable du service a résolu la situation, vous pouvez résumer votre plainte par écrit et vous adresser au président de l'association par courriel, par télécopieur ou par la poste. Le président :

- répondra rapidement et équitablement à toute plainte soumise.
- accusera réception et répondra aux plaintes formelles dans les cinq (5) jours ouvrables.
- prendra un engagement pour une autre date s'il a besoin de plus de temps pour obtenir toute l'information nécessaire pour répondre adéquatement au plaignant.

Si, après réception de la réponse du président, vous désirez obtenir d'autres recours, vous pouvez demander au président de soumettre le problème au comité approprié du conseil d'administration. Le président vous avisera par écrit à l'intérieur d'un délai de cinq (5) jours ouvrables de la réunion du comité et de la décision prise.

Les questions liées aux politiques peuvent être soumises au conseil d'administration pour une résolution finale, à condition que la procédure concernant la plainte mentionnée ci-dessus ait été respectée. Le président vous avisera par écrit de la décision du conseil d'administration dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réunion du conseil d'administration lors de laquelle le problème aura été soumis.

## Liste du personnel

***Nous sommes là pour vous aider!*** N'hésitez pas à contacter le personnel de CanGift pour de l'assistance. Vous trouverez ci-dessous la liste des membres de notre équipe et leurs services/responsabilités respectifs. Nous sommes ravis de pouvoir vous aider.

### **Anita Schachter**

Présidente et chef de la direction

Ligne directe : 416.642.1050

Courriel : [aschachter@cangift.org](mailto:aschachter@cangift.org)

## **Finances**

### **Colin Wood**

VP - des finances

Ligne directe : 416.642.1041

Courriel : [cwood@cangift.org](mailto:cwood@cangift.org)

### **Janet Pinheiro**

Coordonnatrice des finances

Ligne directe : 416.642.1057

Courriel : [jpinheiro@cangift.org](mailto:jpinheiro@cangift.org)

## **Services aux membres**

### **Carolyn Hoshooley**

VP - des services aux membres

Ligne directe : 416.642.1030

Courriel : [choshooley@cangift.org](mailto:choshooley@cangift.org)

### **Sarojini Baul**

Administratrice de l'adhésion des membres

Ligne directe : 416.642.1025

Courriel : [sbaul@cangift.org](mailto:sbaul@cangift.org)

### **Angela Voelkner\***

Associée aux services aux membres

Ligne directe : 416.642.1046

Courriel : [avoelkner@cangift.org](mailto:avoelkner@cangift.org)

## **Communications**

### **Nicole Hilton**

Gestionnaire, Marketing et Communications

Ligne directe : 416.642.1032

Courriel : [nhilton@cangift.org](mailto:nhilton@cangift.org)

### **Alison Salman**

Coordonnatrice du marketing

Ligne directe : 416.642.1056

Courriel : [asalman@cangift.org](mailto:asalman@cangift.org)

## **Salons de CanGift**

### **Karen Bassels**

V-P – Salons de CanGift  
Ligne directe : 416.642.1024  
Courriel : kbassels@cangift.org

### **Brenda Harrison**

Directrice – Salon du cadeau et  
de la maison de l'Alberta  
Ligne directe : 416.642.1040  
Courriel : bharrison@cangift.org

### **Yvonne Hircock**

Directrice - Salon du cadeau et  
de la maison de Toronto  
Ligne directe : 416.642.1049  
Courriel : yhircock@cangift.org

### **Marja Mikkola**

Expansion commerciale  
Ligne directe : 416.642.1052  
Courriel : mmikkola@cangift.org

## **Hébergement**

### **Carrie Severn**

Directrice de l'hébergement  
Ligne directe : 416.642.1036  
Courriel : csevern@cangift.org

## **Service de L'engagement du Client au Détail**

### **Marja Mikkola**

Expansion commerciale  
Ligne directe : 416.642.1052  
Courriel : mmikkola@cangift.org

### **Sebastian Abraham**

Gestionnaire de l'engagement du client au détail  
Ligne directe : 416.642.1038  
Courriel : sabraham@cangift.org

### **Meagan Campbell**

Coordonnatrice du salon  
Ligne directe : 416.642.1029  
Courriel : mcampbell@cangift.org

### **Tara Giggie**

Coordonnatrice du salon  
Ligne directe : 416.642.1053  
Courriel : tgiggie@cangift.org

### **Iham Chaklane\***

Spécialiste de l'engagement du client au  
détail  
Ligne directe : 416.642.1058  
Courriel : ichaklane@cangift.org

## **Opérations | Technologies de l'information**

### **Harpal Singh**

Directeur des technologies de l'information  
Ligne directe : 416.642.1051  
Courriel : hsingh@cangift.org

### **Anna Diano\***

Réceptionniste  
Poste 2000  
Courriel : adiano@cangift.org

### **Barb Prazmowski**

Administratrice du site Web  
Ligne directe : 416.642.1039  
Courriel : bprazmowski@cangift.org

### **Solat Wasty**

Analyste du Bureau d'assistance TI  
Ligne directe : 416.642.1037  
Courriel : swasty@cangift.org

**\* Disponible à vous répondre en français**