



Customer Excellence Award

Awards Description:

The Service Excellence award will be awarded to an organisation in the tourism and hospitality sector that continually exceeds customer expectations in all areas of their business. They must demonstrate a direct correlation between service and business success and have evidence of customer satisfaction.

Awards Scoring Criteria:

- The levels of staff that are engaged in the customer focus strategy and how their skills are developed, measured, and maintained, to ensure that performance standards are maintained at a level that sustains competitive advantage.
- The method and frequency of the customer satisfaction measurement processes and how the results are used to improve customer service levels.
- List the most effective customer management innovations introduced over the past 2 years. Explain why they were introduced and the competitive advantage their introduction has achieved.
- What is your customer churn in % Terms? How does this compare to the industry or sector average?
- When submitting please include your company details & contact information.



Prêmio Excelência ao Cliente

Descrição do prêmio:

O prêmio Excelência em Serviços será atribuído a uma organização do setor de turismo e hospitalidade que supere continuamente as expectativas dos clientes em todas as áreas de seus negócios. Eles devem demonstrar uma correlação direta entre o serviço e o sucesso do negócio e ter evidências de satisfação do cliente.

Critérios de pontuação:

- Os níveis de pessoal que estão contratados na estratégia de foco no cliente e como suas habilidades são desenvolvidas, medidas e mantidas, para garantir que os padrões de desempenho sejam mantidos em um nível que sustente a vantagem competitiva.
- O método e a frequência dos processos de medição da satisfação do cliente e como os resultados são usados para melhorar os níveis de serviço ao cliente.
- Liste as inovações de gerenciamento de clientes mais eficazes introduzidas nos últimos 2 anos. Explique por que eles foram introduzidos e a vantagem competitiva que sua introdução alcançou.
- Qual é a rotatividade de clientes em termos de %? Como isso se compara à média da indústria ou do setor?