

<p><b>District of Squamish, BC</b>  <b>2014 CAMA Professional Development Award</b>  <b>(Population under 20,000)</b>  <b>Customer Service Program: <i>Delivering Outstanding Service</i></b></p>	<p><b>District de Squamish (Colombie-Britannique)</b>  <b>Prix d'excellence en développement professionnel 2014</b>  <b>(moins de 20 000 habitants)</b>  <b>Programme de service à la clientèle : <i>assurer un service exceptionnel</i></b></p>
<p>Faced with mediocre customer service, limited resources and a desire to deliver outstanding customer service, the District of Squamish, BC formed a project team to create an innovative Customer Service program.</p> <p>With the goal of “Delivering Outstanding Service”, the team developed a customer service philosophy, policy, guidelines, an employee training program, and an employee recognition program.</p> <p>The project started with a planning process that determined the need to increase employee awareness around customer service. This led to the creation of a Customer Service policy that defined what customers could expect, as well as service guidelines for employees.</p> <p>When it came time to roll out the guidelines and policy, all members of the Customer Service team participated in training their fellow employees.</p> <p>Now when customers come to District of Squamish offices, they will find posters in all departments describing what Delivering Outstanding Service looks like, a Wall of Fame where employees are recognized by their colleagues for delivering on the District’s service promise, and a group of employees that have customer service front of mind. The groundwork for creating a strong culture of service has been laid.</p> <p>This grassroots project did not involve recommendations from a consultant, a large budget, or hiring of outside facilitators. Instead, employees committed to a process that created a difference in how customers are treated.</p> <p><b>Contact:</b> Julie Morris, Human Resources Manager, 604-815-7012, <a href="mailto:jmorris@squamish.ca">jmorris@squamish.ca</a> and Charlene Pawluck, Legislative Services Manager, <a href="mailto:cpawluck@squamish.ca">cpawluck@squamish.ca</a></p>	<p>Aux prises avec un service à la clientèle médiocre et la volonté d’offrir un service exceptionnel malgré des ressources limitées, le District de Squamish (C.-B.) a formé une équipe chargée de créer un programme innovateur.</p> <p>Décidée à offrir « un service exceptionnel », l’équipe a mis au point une philosophie du service à la clientèle assortie d’une politique, de lignes directrices et de programmes de formation et de reconnaissance du personnel.</p> <p>Pour commencer, un processus de planification a établi qu’il fallait sensibiliser le personnel à l’importance même du service à la clientèle. Cette réflexion a conduit à l’élaboration d’une politique qui a défini les attentes possibles des clients et les directives de service pour les employés.</p> <p>Lorsque les directives et la politique sont entrées en vigueur, tous les membres de l’équipe du service à la clientèle ont participé à la formation de leurs collègues.</p> <p>Désormais, dans tous les bureaux du District de Squamish, on peut voir des affiches décrivant ce qu’est un service exceptionnel. On y trouve aussi un mur de la renommée où sont présentés les employés reconnus par leurs collègues pour avoir tenu la promesse du District. Ce qu’on remarque surtout, ce sont les employés qui accordent la priorité au service à la clientèle. En somme, ce programme a permis de jeter les bases d’une solide culture du service.</p> <p>Ce projet à petit budget n’a pas fait appel à un consultant ni à des facilitateurs externes. Il a plutôt reposé sur les efforts d’employés engagés dans un processus qui a changé la façon de traiter les clients.</p> <p><b>Personnes-ressources :</b> Julie Morris, gestionnaire des ressources humaines, 604-815-7012, <a href="mailto:jmorris@squamish.ca">jmorris@squamish.ca</a> et Charlene Pawluck, gestionnaire des services législatifs, <a href="mailto:cpawluck@squamish.ca">cpawluck@squamish.ca</a></p>