



NEWS RELEASE

STAR CHOICE REÇOIT UN PRIX POUR L'EXCELLENCE DE SON SERVICE À LA CLIENTÈLE

Calgary (Alberta) et Vernon (Colombie-Britannique – Le 31 Octobre 2005 – Star Choice Communications Inc., une filiale de Shaw Communications Inc. (Symbole : TSX – SJR.NV.B, NYSE – SJR) a annoncé aujourd'hui que l'entreprise avait reçu le prix 2005 du SQM Group Inc. pour l'excellence de son service à la clientèle dans l'industrie des télécommunications et de la télévision.

Le SQM Group récompense l'excellence des services fournis relativement au taux de satisfaction des clients et des employés dans l'industrie des centres d'appels. Le SQM Group a mené une analyse comparative de plus de 250 centres d'appels nord-américains entre le 1^{er} octobre 2004 et le 30 septembre 2005. Le SQM Group a également procédé à un sondage auprès d'environ 400 clients dans un délai de un à trois jours suivant leur appel au centre d'appels afin de mieux comprendre, selon leur expérience personnel, en quoi réside leur satisfaction à l'égard des services qu'ils ont reçus. De plus, pour chaque centre ayant participé à cette analyse comparative, le SQM Group a fait un sondage parmi plus de 300 employés afin de comprendre leur niveau de satisfaction en général. Après avoir compilé les résultats de ces deux sondages, le SQM Group a reconnu l'entreprise Star Choice Communications comme la grande gagnante du prix pour l'excellence du service à la clientèle après avoir obtenu le taux de satisfaction le plus élevé tant parmi les clients que parmi les employés au sein de l'industrie des télécommunications et de la télévision pour 2005.

« Nous sommes très heureux que le SQM Group valide les commentaires positifs dont nos clients nous font part constamment » a déclaré Jim Cummins, vice-président à l'exploitation nationale de Star Choice Communications Inc. « Ce prix nous sert de modèle et nous incite à trouver de nouvelles possibilités d'action dans le but de poursuivre nos efforts visant à accroître le taux de satisfaction de nos clients en général. »

« Nous étions très excités à l'idée que Star Choice participe à notre étude de cette année » a déclaré Mike Desmarais, président du SQM Group Inc. « Le succès de Star Choice et son dévouement sans bornes ont pour effet de monter la barre pour ce qui est d'accroître le taux de satisfaction des clients en général à l'égard des services qui leur sont fournis dans l'industrie des télécommunications et de la télévision. »

Star Choice continuera de collaborer avec le SQM Group en vue d'évaluer ses compétences, de revoir ses procédures et de trouver les meilleures solutions qui auront une incidence positive sur le taux de satisfaction des clients.

Pour obtenir des renseignements de dernière minute au sujet de Star Choice Communications ou pour obtenir des renseignements supplémentaires sur ses produits et services, visitez notre site à l'adresse starchoice.com ou communiquez avec un représentant du service à la clientèle en composant le 1 888 554-STAR.

À propos de Star Choice Communications Inc.

Star Choice Communications Inc., une filiale de Shaw Communications Inc. (Symbole : TSX – SJR.NV.B, NYSE – SJR), est l'un des principaux fournisseurs canadiens de services d'images numériques de qualité supérieure et de télédiffusion directe par satellite. Star Choice offre le plus vaste choix de canaux au Canada à plus de 835 000 abonnés. Les Canadiens peuvent se procurer l'équipement Star Choice dans plus de 4 000 points de vente partout au pays, notamment chez Radio Shack, Future Shop, Sears, Brick, Léon, Clef de Sol, Stéréo Plus, Dumoulin, SonX Plus et Cabine Téléphonique. Visitez Star Choice à l'adresse starchoice.com. pour de plus amples renseignements.

À propos de SQM Group Inc.

Le SQM Group Inc. se spécialise dans l'analyse comparative et le suivi du rendement des centres d'appels relativement à la qualité des services offerts par l'entremise de voies de communication, telles que les centres d'appels en soi, les courriels, les sites Web et les systèmes RVI. Le groupe SQM croit en la valeur d'un service à la clientèle exceptionnel et comprend l'incidence positive que peut avoir un tel service sur la croissance, la réputation et la rentabilité des entreprises. Le groupe SQM a pour objectif de s'assurer que les entreprises qui comptent parmi sa clientèle réussissent et se démarquent grâce à l'élaboration de mesures de rendement en matière de prestation de services de qualité dans les centres d'appels à l'échelle internationale.

Chaque année, le SQM Group procède à une analyse comparative de plus de 250 principaux centres d'appels nord-américains et depuis les neuf dernières années, il mène des études d'étalonnage. De même, chaque année, le groupe SQM mène plus de 200 000 sondages auprès de clients qui ont recouru à des services par l'entremise d'un centre d'appel, du courrier électronique, de sites Web ou d'un système RVI. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de SQM Group Inc. à l'adresse sqmgroup.com.

Personnes-ressources de l'entreprise:

FRANÇAIS

Christian Tarte

Directeur principal, Exploitation Québec et Atlantique

Star Choice Communications Inc.

(514) 228-3049

Mike Desmarais

Président

SQM Group Inc.

1 800 446-2095

ANGLAIS

Jim Cummins

Vice-président, Exploitation nationale

Star Choice Communications Inc.

(403) 538-4382