

Cinq grands engagements concrets de notre organisme de formation pour vous garantir des produits et services adaptés à vos besoins dans le respect de nos valeurs.

Vous garantir un accueil et une réponse adaptée à vos besoins

- ✓ Dès le premier accueil, vous délivrer une information claire sur notre identité, nos services, nos prestations, nos tarifications.
- ✓ Vous écouter et prendre en compte vos besoins pour vous conseiller, vous apporter le service et l'intervenant correspondant à vos attentes.
- ✓ Le cas échéant, vous orienter vers un prestataire pouvant prendre en charge votre demande.

Cette charte est garante de notre engagement qualité

- ✓ Vous assurer de la prise en compte rapide de votre demande en vous contactant dans un délai maximum de 48 heures.
- ✓ Vous offrir une prestation réalisée selon les engagements définis ensemble : nature des tâches à effectuer, ponctualité, respect des consignes, durée de la prestation.
- ✓ Vous assurer la continuité de la prestation
- ✓ Faire avec vous un point systématique en fin de chaque prestation
- ✓ Prendre en compte toutes les réclamations et apporter une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable.

Vous assurer proximité, réactivité et professionnalisme

- ✓ Vous garantir une réactivité, une souplesse et une adaptation à vos besoins et attentes.
- ✓ Vous assurer une relation personnalisée, avec un interlocuteur identifié.

S'engager ensemble vers une amélioration continue de nos services

- ✓ Mesurer régulièrement votre satisfaction.
- ✓ Développer de nouvelles offres de services pour satisfaire vos futurs besoins.

Promouvoir ensemble les valeurs de l'économie sociale et solidaire

L'individu étant au cœur de nos préoccupations, nous nous attachons à :

- ✓ Etablir une relation de confiance avec nos intervenants extérieurs
- ✓ Respecter les réglementations en vigueur,
- ✓ Promouvoir les valeurs de l'Economie Sociale et Solidaire par nos engagements dans l'éthique du travail, la lutte contre les discriminations, la pratique de la diversité, le respect de la personne (salarié ou client) dans toute sa dimension humaine.



Datadock



L'efficience comme une évidence !

Procédure Qualité

Charte d'engagement de la relation client

Stages inter/ intra-entreprises

FORM-028
Version : 04
Date : 02/03/2024
Page : 2 / 2

| | | | |
|--|----------------------------|--|--|
| Rédacteur : Jean-François Beck | | Approbateur : Oanh NGUYEN  | |
| Date | Modification logo Qualiopi | Version | |
| 02/03/2024 | | 04 | |