

NOTRE POLITIQUE QUALITE

Depuis juillet 2019, Adomi est certifiée NF Service Relation Client, et à ce titre, nous souhaitons vous partager notre politique qualité 2023, approuvée par la Direction, et communiquée aux équipes afin de les guider dans la réalisation de leurs missions quotidiennes

SERVICE D'INTERMÉDIATION



Une équipe de
professionnels qualifiés
à votre service

Les principaux engagements et services certifiés NF Service Relation Client :

- Assurer la disponibilité et l'accessibilité des points de contacts
- Respecter les délais annoncés
- Apporter des réponses pertinentes et accessibles
- Accompagner les clients lors des interactions
- Informer et protéger les clients lors des interactions
- Prendre en compte la satisfaction et la perception du client
- Analyser et prendre en compte les réclamations des clients

Conformément à ces exigences, ADOMI s'engage à :

- **Vous offrir une qualité de service téléphonique de 90% et prendre en charge vos demandes dans des délais maîtrisés**
- **Garantir une démarche d'amélioration continue sur nos procédures de traitement et notre qualité de prise en charge, quel que soit le canal**
- **Suivre, évaluer et monter en compétence nos équipes pour qu'elles prennent en charge vos demandes de manière efficace et conforme aux hautes exigences de la Relation Client**
- **Évaluer annuellement votre satisfaction, et prendre en compte vos avis, remarques ou suggestions**
- **Être réactifs en cas de réclamation**



Une équipe de
professionnels qualifiés
à votre service

Comment nous contacter ?

Privilégiez vos demandes par mails, à l'adresse suivante : missions@personia.adomi.fr

Notre délai de traitement des demandes reçues par mail, sur le premier trimestre 2023, est en moyenne de 4h.

Vous pouvez également nous joindre par téléphone : 01.44.65.55.00,

Notre plateau est ouvert du lundi au jeudi de 8h à 18h, et de 8h à 17h le vendredi. Fermeture week-ends et jours fériés.

Une relance, une réclamation ?

- Pour une relance :

A partir de 48h suivant l'envoi de la demande, à l'adresse suivante : missions@personia.adomi.fr

- Pour une réclamation (ou après 2 relances sans retour) :

A l'adresse suivante : service.clients@personia.adomi.fr

Un retour vous sera fait sous 72h.

En cas d'urgences, vous pouvez contacter :

- Myriam Lafi, Coordinatrice Plateau, au 01.44.65.55.15
- Louise Derreumaux, Responsable Plateau, au 01.40.40.26.52