

POLITIQUE QUALITÉ ADOMI

L'accompagnement de nos clients est un objectif essentiel pour ADOMI.

Pour affirmer d'avantage cette politique, nous avons décidé de nous engager dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Dés lors, par la présente, nous rendons officielle la démarche qualité, au sein d'ADOMI, avec la mise en place de la **certification NF Service Relation Client** – NF345 – afin de se confronter aux meilleures pratiques en la matière.

Dans cet esprit, les conseillers comme la direction s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour :

- >> Ne laisser aucun client sans réponse
- >> Interroger régulièrement les clients sur leur satisfaction
- >> Répondre aux demandes d'assistance dans les délais convenus
- >> Répondre de manière conforme aux plus hauts standards de la relation client
- >> Assurer la prise en charge téléphonique de nos clients en moins de 3 minutes



Notre ambition reste que ces évolutions profitent à nos clients grâce notamment à :

- >> Une meilleure prise en compte de leurs remontées
- >> Une augmentation de la qualité perçue
- >> Un traitement dans des délais maîtrisés

Nous comptons sur vous tous pour atteindre cet objectif et vous remercions chaleureusement de votre engagement.

Cette démarche nécessite l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs et les changements mis en œuvre doivent nous apporter un certain nombre de bénéfices :

- >> Le développement de la culture client à tous les niveaux de l'organisation
- >> La mise en place d'une logique de pilotage de la performance
- >> La robustesse des méthodes, grâce à un effort de formalisation des procédures en place, ce qui nous permettra à la fois de faciliter l'intégration de nouveaux collaborateurs et de valoriser les connaissances
- >> La professionnalisation de tous les collaborateurs
- >> Une meilleure image, par la reconnaissance de notre expertise en la matière et des efforts associés



Christian FOURREAU
Directeur général