

CARTA DE COMPROMISO DE LA RELACION AL CLIENTE

Cinco grandes compromisos concretos para garantizar productos y servicios adaptados a necesidades reales, siempre en el respecto de nuestros valores.

Garantizarles una acogida y una respuesta adaptada a lo que necesiten

- * Desde la primera acogida, entregar informaciones claras sobre nuestra identidad, nuestros servicios, nuestras prestaciones, nuestros precios,...
- * Escucharles y tomar en cuenta sus necesidades y deseos para entregar consejos y pasarles al servicio e interlocutor relacionado.
- * Si no se puede responder a sus expectativas, serán orientados hacia otro prestatario que podría encargarse de sus demandas.

Esta carta es una garantía de nuestro compromiso solidario para asegurarles un servicio de calidad

- * Les contactamos en los 48h para asegurarles una toma en cuenta rápida de su demanda.
- * Ofrecerles una prestación realizadas de acuerdo con los compromisos definidos juntos: tipología de las tareas a efectuar, puntualidad, respecto de las consignas, duración de la prestación...
- * Asegurarles la continuidad de la intervención
- * Analizar juntos la situación en fin de cada misión
- * Tomar en cuenta todas las reclamaciones y aportar una solución satisfactoria en un plazo razonable.

Asegurarles proximidad, reactividad y profesionalismo.

- * Garantizarles una reactividad, una flexibilidad y nuestra adaptación a sus necesidades y expectativas. .
- * Asegurarles con una relación personalizada, con un interlocutor conocido y habitual.

Comprometerse juntos hacia una mejora continua de nuestro servicio

- * Medir regularmente su satisfacción
- * Implementar nuevas ofertas y servicios para satisfacer sus necesidades futuras.

Promover juntos los valores de la economía social y solidaria

El individuo es nuestra preocupación. Por eso, nos consagramos en:

- * Establecer una relación de confianza con nuestros empleados / interventores acompañándoles de manera personal en el trayecto del empleo.
- * Respetar las reglamentaciones vigentes,
- * Promover los valores de la Economía Social y Solidaria vía nuestros compromisos en la ética en el trabajo, en la lucha contra las discriminaciones, en la practica de la diversidad, en el respeto de la persona (empleado o cliente) en toda su dimensión humana.