

Charte Qualité



La relation client au coeur de nos préoccupations

*Nos 6
engagements
au quotidien*



1

*Vous garantir un accueil, et
des réponses adaptées
à vos besoins*

Vous accueillir dans les meilleures conditions, c'est :

De vous garantir un accueil de qualité dans nos agences pour vous apporter la réponse adaptée à vos attentes

De vous mettre en relation avec vos interlocuteurs privilégiés

De vous délivrer une information claire, et précise sur nos services, nos prestations et nos tarifications

De vous délivrer une notification de prise en charge

Et d'écouter, de prendre en compte votre demande pour vous mieux vous conseiller, et vous apporter le service et l'intervenant adéquate

2

*Vous informer, communiquer,
et mieux vous connaître*

Vous informer efficacement, c'est :

- De mieux vous informer sur des nouvelles prestations, des améliorations potentiels, et sur vos contrats en cours
- De maintenir un niveau de qualité optimal de vos services
- De vous rencontrer au minimum une fois par an
- De vous adresser régulièrement les actualités de la Tech
- De vous informer continuellement sur l'avancée de prestation en cours

Communiquer avec vous, c'est :

D'être transparent sur nos offres, nos tarifs, et nos prestations

De confirmer nos visites et interventions dans votre entreprise

D'être pro actif sur les dispositifs légaux, et les nouveaux logiciels

De promouvoir une communication efficace avec vous

D'être disponible quotidiennement pour vous accompagner

Mieux vous connaître c'est :

D'être toujours plus en écoute active pour mieux comprendre vos besoins

De pratiquer l'approche globale de vos besoins pour définir des axes de progrès

D'optimiser la qualification de vos demandes pour un service optimum

Mieux vous fidéliser, et vous accompagner c'est :

D'avoir des produits « force de proposition », et mieux ciblés

De vous proposer les meilleures opportunités Qualité / Prix

D'apporter une amélioration continue de nos services

De s'engager à faire évoluer la performance de vos installations

De créer avec vous un point de rencontre régulier

3

*Pratiquer ensemble l'écoute
active pour mieux formaliser
vos projets*

Vous écoutez toujours plus, c'est :

De vous proposer les meilleures solutions

D'être attentif à vos besoins exprimés

De vous offrir un accompagnement de qualité

Et de construire une relation durable avec vous

Vous écoutez toujours plus, c'est :

"Parce que vous n'avez pas à dépenser du temps, de l'énergie et des moyens financiers pour des prestations ne répondant pas vos besoins, nous nous engageons formellement, après analyse, à ne vous proposer que des services répondant à vos attentes pour lesquels nous sommes parfaitement qualifiés".

"Nous préférons vous répondre que nous ne sommes pas capables de vous délivrer une prestation, parce que nous estimons vous faire courir un risque, même mineur, plutôt que de nous engager à vous délivrer une prestation que je n'arriverons pas à réaliser".

4

*Se différencier
pour construire une
relation durable*

Se différencier, c'est :

Des valeurs partagées qui s'expriment au travers de l'engagement quotidien des équipes et de ses partenaires, qui les intègrent dans chacune de leurs actions, toujours orientées vers la qualité de service, la transparence et la satisfaction client.

Une adhésion à cette charte de tous, qui signifie l'engagement de respecter toutes ces valeurs, et l'engagement de mettre en place les moyens nécessaires à l'atteinte du niveau de qualité et d'éthique exigé par l'entreprise.

Se différencier, c'est :

Grâce à notre capacité à comprendre votre activité, votre stratégie et votre marché, que nous pensons que nous pouvons vous offrir un accompagnement de qualité et ainsi construire une relation durable avec vous.

5

*Attester notre engagement
& Assurer un service
de qualité*

Notre volonté de tous les jours, c'est :

- De confirmer systématiquement notre venue
- De réduire les temps de réponses des offres commerciales
- De faire un bilan récapitulatif après nos interventions
- De respecter scrupuleusement nos engagements délais

La qualité de notre service, c'est :

De développer des méthodes de travail & process homogène
D'être le plus transparent avec vous
De vérifier votre satisfaction lors de nos interventions
Et d'améliorer continuellement nos services

La solidité de ce partenariat se construit sur un engagement mutuel, sur ses hommes, sur ses valeurs et non sur des acquis. Loin d'être figée dans le temps, cette Charte Qualité évolue avec la même dynamique d'amélioration continue que celle offerte aux clients finaux.

6

*Toujours mesurer
votre satisfaction*

Votre satisfaction pour nous, c'est :

- De se différencier en acceptant la remise en question
- De vous envoyer un sondage satisfaction 1 fois par an
- De vous adresser un questionnaire 15 j après la fin du projet
- De faire un point avec vous au début d'un projet, et en fin
- De s'engager ensemble vers une amélioration continue de nos services



DUOTECH

Juillet 2021

Plus d'informations : www.duotech.fr