

Normes de qualité et communication avec les clients

■ Nos entretiens sont uniformément ouverts.

Inbound : « bienvenue chez «Clean & Shiny» – prénom, nom, »

Outbound : « mon nom est - prénom, nom - de «Clean & Shiny» »

■ Nos clients sont notre bien le plus précieux. Nous communiquons de manière amicale, polie et sans conflit.

■ Notre gamme de services est très flexible et s'adapte aux souhaits du client.

■ Nous prenons les plaintes au sérieux et reconnaissons la bonne volonté.

■ Notre technique de questionnement est ciblée et nous écoutons activement le client.

■ Les émotions de nos clients sont pour nous importantes pour nous et nous les prenons en compte.

■ Nous conseillons tous nos clients de manière globale et orientée vers le client.

■ Les entretiens sont résumés et ne prennent fin que lorsque la demande du client est satisfaite.

■ Nous nous adressons au client par son nom ou selon l'usage habituel de la langue étrangère, comme par exemple « Mam » ou « Sir » en anglais.