

Pourquoi une marque NF Service ?

"SERVICE RELATION CLIENT"

La gestion de la relation client est au cœur de l'entreprise : demande d'information, assistance téléphonique, service après-vente, développement commercial...

Les professionnels ont souhaité engager une démarche qualité afin d'apporter davantage de visibilité sur leurs prestations et faire reconnaître leur savoir-faire. Ils se sont rapprochés pour cela d'AFNOR Certification pour créer, en 2004, la marque NF Service "Relation client".

Cette certification apporte aux clients des repères pour mesurer la qualité du service rendu et aux centres une organisation optimisée. Elle mobilise les collaborateurs autour d'un objectif commun : la qualité irréprochable de la relation client !

Les caractéristiques de la certification NF Service «Relation client» sont basées sur la nouvelle norme européenne NF EN 15838.

Les Centres de relation client certifiés NF Service peuvent être intégrés ou intervenants pour le compte d'entreprises clientes.

Qu'est-ce que la marque NF Service ?



La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle certifie des services de toute nature, destinés au grand public comme aux professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

NF SERVICE

Relation client



www.marque-nf.com

NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00
Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

Les garanties



Les engagements qui font la différence

gérer
assurer mesurer
faciliter

La satisfaction des clients.

La transparence et la pérennité

des relations entre le client
et le centre de relation client.

La visibilité permanente

sur les critères de performance du service fourni.



L'optimisation de l'organisation et de la performance

La valorisation de l'image de la profession

Un service marqué d'un signe de qualité reconnu



"SERVICE RELATION CLIENT"

- **Faciliter** l'accès aux services et délivrer une information préalable.
- **Fournir** un accueil dans le respect des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie.
- **Prendre en charge 80 %** des appels en moins de trois minutes (par un conseiller).
- **Assurer** la traçabilité de chaque demande et de la réponse apportée.
- **S'assurer** de la bonne compréhension du client : sur le problème soumis, la solution apportée et les suites convenues entre les deux interlocuteurs.
- **Répondre** aux courriers ou courriels dans les délais annoncés.
- **Apporter des réponses** fiables et maîtrisées au client.
- **S'assurer** de la qualification, de la formation et du suivi des conseillers.
- **Gérer** les réclamations et les demandes de recours.
- **Mesurer** le niveau de satisfaction des clients grâce à une enquête annuelle.



Les contrôles réguliers

AFNOR Certification effectue des contrôles réguliers :

Un audit pour vérifier la qualité de la prestation et les moyens mis en œuvre afin de fournir un service conforme.

Un contrôle documentaire ou un audit allégé

(tous les deux ans) pour analyser les critères de performance, les réponses aux réclamations et le niveau de satisfaction client.

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.