

## LA POLITIQUE QUALITE INDESIT COMPANY SERVICE

### **La satisfaction de nos clients est notre priorité...**

Notre politique qualité a pour but la satisfaction totale de nos clients, revendeurs et consommateurs.

Notre priorité est la qualité de service et le respect de nos objectifs de Service Level.

Cette politique s'inscrit dans une volonté de maîtrise des process et d'atteinte et de dépassement des critères de qualité et respect des engagements contractuels.

Notre ambition est de mener à bien ce projet commun dans un cadre structuré et un environnement agréable.

### Les Engagements de la Direction :

- La satisfaction de nos clients et de nos consommateurs
- L'écoute des clients et des consommateurs
- Le professionnalisme apporté lors de la réponse aux clients et aux consommateurs
- L'irréprochabilité de nos prestations de service
- La transparence et la pro activité de notre communication

### Les Objectifs Qualité :

- 95% des appels répondus
- 90% des appels répondus en moins de 1 minute
- 100% des écoutes synchrones et asynchrones réalisées
- 95% des clients satisfaits (enquêtes scanné)

Le Directeur du Service

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Gidella', is written over a horizontal line.