



Politique

Relation client

La présente politique de relation client formalise l'engagement d'Altyor à fournir le meilleur service possible à ses clients.

1. OBJECTIF

L'objectif de notre politique de relation client est de :

- Fournir des informations et du matériel promotionnel précis sur notre travail et faire connaître et commercialiser notre travail auprès du public le plus large possible.
- Promouvoir activement le retour d'information des clients, écouter et répondre en conséquence et contrôler les normes.
- Fournir aux clients un niveau constant d'assistance à la clientèle afin d'assurer un niveau élevé de satisfaction.
- Fournir des informations claires sur les plaintes et les processus de résolution des litiges.
- Fournir des directives écrites claires au personnel sur la façon de gérer les attentes des clients.

2. NOTRE POLITIQUE

Altyor donne la priorité au service efficace des clients et au traitement respectueux des plaintes des clients. A cet effet, Altyor suit régulièrement le score de satisfaction client.

Altyor s'engage à respecter les principes et pratiques suivants en matière de relation client.

Interactions amicales et professionnelles avec les clients

Nous nous engageons à :

- Toujours mener une relation respectueuse par écrit, verbalement ou en face à face.
- Écouter attentivement et donner au client le temps d'expliquer les circonstances.
- Communiquer une bonne connaissance de l'entreprise, y compris de ses services et de ses directives.
- Respecter la vie privée et la confidentialité des clients, conformément à notre politique de gestion des données.

Des informations exactes et cohérentes sur nos services

Nous prenons des mesures actives pour nous assurer que nous :

- communiquons de manière factuelle, honnête et précise aux clients.
- maintenons à jour les informations accessibles au public sur les produits/services.
- fournissons une explication claire de notre processus de résolution des litiges.

Des services rapides et efficaces

Afin d'améliorer notre approche de la relation client, nous :

- nous efforçons de répondre aux demandes des clients dans un délai raisonnable, que ce soit par écrit, oralement ou en face à face.
- évaluons régulièrement les performances du service client.

3. COMMENT REMONTER L'INFORMATION ?

Bien que nous prenions grand soin de nous assurer que nous fournissons tous nos services de manière efficace, courtoise et à un niveau élevé, nous acceptons que des plaintes puissent être déposées. Une plainte est une expression valide de mécontentement et nous l'examinerons et l'utiliserons pour améliorer nos normes de service, quelle que soit la manière dont elle est formulée, par e-mail, lettre, téléphone ou verbalement, ou via notre formulaire d'alerte :

<https://altyor.fr/engagements-rse/>

4. REPORTING

Altyor s'engage à surveiller ses performances et, à cette fin, suit les indicateurs suivants :

- Taux de satisfaction client
- Taux de retour aux enquêtes
- Taux de réponses dans le temps imparti aux plaintes clients

5. PERIMETRE

Cette politique s'applique à toutes les entités du groupe Altyor et toutes les parties prenantes externe du groupe.

Cette politique et les procédures associées s'appliquent à tout le personnel, y compris les stagiaires, les contractants et les consultants externes travaillant pour Altyor et en contact, directement ou indirectement, avec les clients.

6. RESPONSABILITE

Le comité RSE est responsable de la définition de la politique Service client. Le département Service client est en charge de veiller à sa bonne application.

7. COMMUNICATION

Cette politique est communiquée chaque année à tous les employés par les canaux habituels de l'entreprise, y compris les règles internes de l'entreprise et l'intranet de l'entreprise, et est présentée à tous les nouveaux membres du personnel lors de leur intégration. Cette politique est également distribuée aux parties prenantes externes et est disponible sur le site web d'Altyor.

8. CONTACT

Pour plus d'informations, veuillez contacter Julie Durr jdurr@altyor.com ou envoyer un courriel à contact@altyor.com.

9. TABLEAU DE L'HISTORIQUE DES REVISIONS

Cette politique est revue chaque année ou en cas de changement de la politique gouvernementale connexe ou de changements importants dans les activités de l'entreprise. La présente politique a été approuvée pour la dernière fois le 3 janvier 2023 par Yanis Cottard, Président du groupe Altyor.

Version de la politique	Description de la modification
A	N/A