

10 PRINCIPES DERRIÈRE DE GRANDES EXPÉRIENCES CLIENT



- 1** Nous répondrons au téléphone en disant “**Bonjour / bonne après-midi, merci d’avoir appelé Mauser, c’est XXXXXXX, comment puis-je vous aider?**”
- 2** Nous considérerons toutes les commandes comme très importantes et nous traiterons chaque **élément rapidement.**
- 3** Nous **répondrons aux demandes par e-mail ou par téléphone dans les 2 heures**, même si nous n’avons pas encore de solution à partager.
- 4** Nous demanderons toujours: **Y a-t-il autre chose pour votre service» avant de terminer un appel.**
- 5** Nous aborderons chaque situation avec une attitude de “**Que puis-je faire pour aider**”.
- 6** Nous **resterons optimistes et professionnels**, même lorsqu’un client exprime sa frustration.
- 7** Nous accueillerons nos clients (internes et externes) **de manière courtoise et professionnelle.**
- 8** Nous offrirons aux clients plus que ce à quoi ils s’attendent... **en faisant toujours plus.**
- 9** **Nous serons responsables envers le client** - “pas mon département” n’est pas une réponse.
- 10** Nous nous considérerons **tous responsables de la réalisation de nos engagements de service.**