

Des oasis dans le désert des services

# Certification « Qualité de Service certifiée »

Sur des marchés très concurrentiels, où il est difficile de se démarquer par l'offre et par les prix, la qualité des services prend une importance déterminante : les consommateurs se tournent de préférence vers les prestataires auprès desquels ils ont l'impression d'obtenir les meilleurs conseils et le meilleur service.

Les entreprises peuvent attirer l'attention sur elles grâce au label « Qualité de Service certifiée ». La certification TÜV NORD CERT atteste l'excellente qualité du service et constitue une excellente manière de fidéliser la clientèle existante, mais aussi de conquérir de nouveaux clients.



## Groupes cibles pour la certification

La certification « Qualité de Service certifiée » s'adresse aux entreprises de services proprement dites, mais aussi à toutes les entreprises dont les activités sont essentiellement axées sur les services, comme les agences de voyage, les compagnies d'assurance, les concessions automobiles, les centres d'appel etc.

Les contenus des contrôles sont multiprofessionnels et portent sur l'ensemble des points dont le respect permet de garantir le haut niveau de qualité des services. Parmi ceux-ci, nous citerons entre autres les compétences, la courtoisie, la crédibilité, l'assurance, la facilité du contact, le style de la communication, la compréhension et la fiabilité.

En option, TÜV NORD CERT propose également des enquêtes « mystères », c'est-à-dire des tests d'achat et de conseils, dans le cadre de situations pertinentes en termes de services entre les entreprises et les clients. Ces tests permettent aux entreprises qui le souhaitent, de prendre en compte des critères spécifiques à leur entreprise, afin de dégager le plus concrètement possible leurs potentiels d'optimisation.

## Avantages de la certification

- Réussir un audit du TÜV NORD CERT offre de nombreux avantages :
- TÜV NORD CERT apporte son appui lors de la mise en place ou de l'optimisation du management des services.
  - Mise en évidence des voies d'amélioration des services ; contrôle du management des services facilité.

- Les résultats de l'audit sont répertoriés dans un rapport de management ; la direction de l'entreprise se voit donc remettre une aide aux décisions stratégiques.
- Le label « Qualité de Service certifiée » a un impact fort, il peut être utilisé pour les mesures de marketing les plus diverses et facilite la différenciation par rapport à la concurrence.

#### Conditions requises pour la certification

Le catalogue de critères requis pour faire certifier la qualité des services comporte les éléments suivants :

- exigences au niveau de la direction : stratégies de service, culture des services, planification, capacités
- exigences aux services opérationnels : qualification du personnel, mise en œuvre des stratégies etc.
- traitement professionnel des réclamations : comment la voix des clients est-elle prise en compte ?

#### Notre savoir-faire au service de votre succès

TÜV NORD CERT est un partenaire fiable et reconnu pour les prestations de service de contrôle et de certification. Nos experts et auditeurs disposent de connaissances approfondies dans leurs domaines et sont, généralement, employés par TÜV NORD. Cela garantit l'indépendance et la neutralité ainsi que la continuité du service auprès de nos clients. L'avantage pour vous est évident : nos auditeurs vous accompagnent et vous assistent dans le développement de votre entreprise en vous donnant un feedback objectif.

**Nous espérons avoir suscité votre intérêt. Dans ce cas, nous vous remercions de nous retourner la réponse par fax. Nous serons heureux de pouvoir nous entretenir avec vous.**

#### Expéditeur (en majuscules)

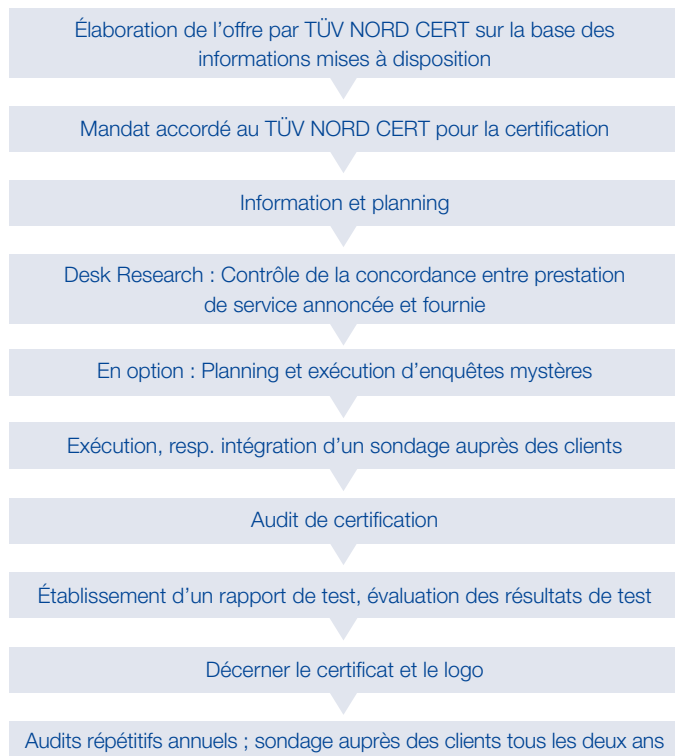
Société .....

Madame/Monsieur .....

Fonction .....

Rue .....

#### La voie vers le certificat



**Oui, je suis intéressé par la certification « Qualité de Service certifiée ». Je souhaite être contacté.**

CP/Localité .....

Téléphone .....

Télécopie .....

e-mail .....

#### TÜV NORD France

Monsieur Christian Musiquo  
 26, avenue des Fleurs  
 F-59110 La Madeleine  
 Tél. : +33 (0)3 20 76 62 75  
 Fax. : +33 (0)3 20 76 62 75  
 GSM : +33 (0)6 32 83 29 45  
 france@tuv-nord.com  
 www.tuv-nord.fr