

CHARTRE D'ENGAGEMENT CLIENT



ÉS met ses clients au cœur de ses attentions.
Chaque collaborateur s'engage au quotidien pour leur délivrer le meilleur service.
La satisfaction des clients est notre priorité.

ÉS S'ENGAGE POUR SES CLIENTS :

Proximité géographique

- ÉS s'engage à maintenir une relation de proximité avec des conseillers et des équipes commerciales ÉS basés en Alsace.

Des collaborateurs orientés client

- ÉS s'engage à développer la culture client dans l'ensemble de l'entreprise pour que chaque décision soit prise dans l'intérêt de ses clients.
- ÉS s'engage à ce que chaque collaborateur en relation avec les clients dispose de formation continue adaptée, pour maintenir un haut niveau de compétence pour la qualité de service.

À l'écoute

- ÉS s'engage à mesurer la satisfaction clients a minima une fois par an, tous types de clients, et à communiquer les résultats.

Simplicité et efficacité

- ÉS s'engage à réserver le meilleur accueil à ses clients.
- ÉS s'engage à répondre et à traiter chaque demande client dans les meilleurs délais.
- ÉS s'engage à tout mettre en œuvre pour développer différents modes de contacts, y compris digitaux, et simplifier les interactions client.

Fiabilité et confiance

- ÉS s'engage à proposer des offres et des solutions adaptées aux besoins de ses clients.
- ÉS s'engage à mettre les moyens nécessaires pour protéger les données personnelles de ses clients.

Innovation

- ÉS s'engage à innover en permanence pour toujours améliorer la performance de sa relation client.
- ÉS s'engage à accompagner ses clients pour les aider à réaliser des économies d'énergie.

