



RELATION CLIENT

Certificat

Certificate

Maintien n°12/00138.2 du 9 avril 2015

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

COPROTEC

12, Impasse Montgolfier
FR - 68127 SAINTE CROIX EN PLAINE

a été évaluée et jugée conforme aux exigences :
des règles de certification NF Service - Relation client (V7)
et à la norme NF EN 15838 (Décembre 2009)

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales de la marque NF Service et des règles de certification **NF Service - Relation client NF345** pour les activités de services suivantes :

RELATION CLIENT A DISTANCE (Hors Digital)

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

- Organisation et infrastructure pour les clients optimisées
- Informations fournies aux clients
- Accueil à distance des clients dans les délais
- Traitement de la demande client
- Respect des engagements contractuels
- Qualification, formation et suivi du personnel
- Traitement des réclamations
- Prise en compte de la satisfaction des clients et du personnel

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **22 janvier 2017** sous réserve des résultats des contrôles effectués par AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.

Ce certificat annule toute version antérieure.



Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification

