

CHARTE D'ACCUEIL

Chez Natixis Algérie, la satisfaction et la fidélisation de nos clients, collaborateurs et partenaires est au coeur de notre mission et nous y sommes très attachés.

Dans le cadre de notre programme de transformation CAP 2030, la qualité d'accueil est une de nos priorités et l'expérience client un de nos axes stratégiques principaux.

A ce titre, nous nous engageons à respecter les principes énoncés dans cette charte « Qualité d'accueil » afin d'assurer le meilleur service pour la fidélisation de nos clients, collaborateurs et partenaires et assurer le meilleur accueil à chaque visiteur.

Article 1 – Respect et courtoisie

Nous nous engageons à traiter chaque personne avec respect et courtoisie, quelle que soit la situation ou son origine avec une attitude professionnelle pour un échange réussi.

Article 2 – Ecoute et compréhension

Nous nous engageons à écouter attentivement les besoins et les préoccupations de chaque personne et à les comprendre pour leur offrir une réponse adaptée et personnalisée.

Article 3 – Disponibilité et réactivité

Nous nous engageons à être disponibles et réactifs pour répondre aux besoins, demandes et réclamations de chaque personne dans les délais les plus courts possibles.

Article 4 – Confidentialité et discrétion

Nous nous engageons à respecter la confidentialité et discrétion de chaque personne et à ne pas divulguer d'informations personnelles sans leur consentement.

Article 5 – Qualité de l'accueil

Nous nous engageons à maintenir un niveau élevé de qualité d'accueil en veillant à ce que les espaces soient propres, confortables et bien équipés, l'ambiance chaleureuse et nos collaborateurs avenants.

Nous nous obligeons à respecter les obligations d'affichage concernant les produits bancaires et financiers pour un accès à l'information transparent et facile.

Article 6 – Formation et développement

Nous nous engageons à former nos équipes à la culture client et à développer leurs compétences et savoir-faire afin de garantir à chaque personne de recevoir un accueil de qualité.

Article 7 – Fonctionnalités

Nous nous engageons à réduire le temps d'attente et prise en charge des demandes par téléphone, en présentiel ou via le digital afin de simplifier les interactions, fluidifier les échanges et apporter une réponse efficace et rapide.

Article 8 – Evaluation et amélioration

Nous nous engageons à évaluer régulièrement la qualité de notre accueil et à prendre les mesures nécessaires pour l'améliorer en fonction des retours et suggestions de nos clients, collaborateurs et partenaires.

Chez Natixis Algérie, nous sommes convaincus que la qualité d'accueil est un élément essentiel de notre réussite et nous nous engageons à respecter les principes de cette charte.

