

## CHARTRE DE QUALITE

La présente Charte Qualité traduit l'éthique professionnelle de AIDE@VENIR et garantit à ses clients un service de qualité. Ces règles, valeurs et principes sont partagés par l'ensemble de nos salariés qui concourent tous à un seul objectif : la satisfaction client.

### **1 - Compétence et Conseil**

Nous mettons à votre disposition du personnel de confiance, rigoureusement sélectionné pour son expérience du métier et ses qualités personnelles et relationnelles.

### **2 – Personnalisation et Ecoute**

Nous nous engageons à vous apporter une réponse professionnelle adaptée à vos besoins.

### **3– Confidentialité et Sécurité**

Nous prenons l'engagement d'agir avec discrétion, dans le respect de votre vie privée et de votre intimité.

### **4 – Disponibilité et Réactivité**

Nos chargés de clientèle répondent à toutes vos questions du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00. Si toutefois nous ne pouvons y répondre immédiatement, nous nous engageons à vous apporter une réponse en moins de 48 heures.

### **5 – Transparence**

Nos tarifs sont « tout compris », sans abonnement ni frais administratifs.

### **6 – Liberté**

Vous n'avez pas d'engagement de durée, seulement l'obligation de nous prévenir au minimum un mois à l'avance de l'arrêt de vos prestations choisies.

### **7 – Garantie**

Nous nous engageons à tout mettre en oeuvre pour vous satisfaire. Néanmoins, si vous n'étiez pas pleinement satisfait de la prestation, nous nous engageons à la refaire dans les 48 heures.

L'équipe AIDE@VENIR