



RELATION CLIENT

Certificat

Certificate

Renouvellement n°55977.2 du 29 juillet 2014

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

CAPA

67 Cours Mirabeau
FR-13100 AIX EN PROVENCE

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 **30 juillet 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.



Florence MÉAUX
Directrice Générale
d'AFNOR Certification

