

SERVICE CLIENT



LE SERVICE CLIENT, NOTRE OBSESSION

Le Service Client est la composante essentielle du socle identitaire et de la stratégie de développement d'ACTIWORK. Il est au coeur du code de conduite qui motive chacune de nos actions et nous sommes fiers de travailler chaque jour à son amélioration continue.

CHEZ ACTIWORK, LE SERVICE CLIENT EST...



le leitmotiv des commerciaux

- Attention élevée portée à tous les clients : écoute, accueil, visites sur sites Client (y compris pour les petites demandes), cadeaux, etc.
- Interlocuteurs dédiés, disponibles et compétents (connaissances techniques) : commercial terrain / sédentaire
- Proximité, 3 agences en France
- Qualité de l'analyse du besoin du Client
- Photos de réalisations
- Réponse rapide (Quick Quote Program)
- Offre globale, large gamme de produits pour tous les budgets
- Nombreuses options disponibles pour chaque matériel
- Possibilité de développements personnalisés
- Supports de présentation (catalogue) précis et qualitatifs
- Possibilité d'achat en ligne (e-commerce)
- Prêt et démonstration de matériels
- Showroom



la raison d'être du service projet

- Expertise technique élevée du service projet, renforcée par le BE lorsque nécessaire
- Forte capacité de proposition de solutions et adaptations techniques
- Offres complètes, claires et personnalisées (avec implantation 3D lorsque nécessaire)
- Communication avec le Client pendant d'élaboration de la solution
- Préparation des chantiers en amont



une prise en compte rapide des réclamations client

- Un SAV interne développé qui intervient en curatif et en préventif
- Information écrite de la prise en compte de la réclamation Client sous 12h maximum
- Chaque réclamation qualité est enregistrée avec un suivi assidu : traitement des demandes sous 24h





le creuset de l'innovation

- Ecoute attentive des clients sur leurs besoins et challenges à venir afin d'adapter notre offre à leurs exigences
- Prise en compte des retours d'expérience utilisateurs
- Des gammes de produits hautement qualitatives (design, finitions soignées...) et ergonomiques développées par Actiwork : mini gerbeur, timon, empileur, etc.
- Veille concurrentielle et technologique
- Créativité R&D appliquée aux applications spécifiques Client



la ligne directrice opérationnelle

- Client informé de l'avancement de la commande y compris sur les affaires nécessitant de la fabrication
- Respect des engagements : qualité, prix, délai
- Maîtrise interne de la fabrication
- Gammes plébiscitées disponibles en stock
- Prise en charge rapide des commandes
- Envoi de photos (et vidéos si besoin) avant expédition en fonction des spécificités de l'équipement
- Contrôle qualité interne systématique avec remise d'une fiche de contrôle
- Réactivité logistique, expédition rapide une fois le matériel fabriqué
- Information du client à l'expédition avec possibilité de suivre la livraison en ligne
- Commande livrée complète, non fractionnée (sauf demandes spécifiques)
- Accompagnement et suivi de l'installation
- Qualité du dossier poseur / installateur
- Emballages soignés avec étiquetage et notice (y compris pour les produits non standards)
- Présence à la mise en route de l'installation chez le Client lorsque nécessaire
- SAV interne



le cap de l'organisation et de l'administration

- Santé et clarté financière pour une confiance solide
- Traçabilité et continuité des produits
- Fidélité des collaborateurs et des fournisseurs
- Information régulière du Client avant, pendant et après une commande (notifications expédition par envoi de BL et lien de transport, systématique en cas de report et suivi)
- Organisation certifiée ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001



la responsabilité de tous !

- Toutes les réclamations Client sont analysées et traitées à la source pour que les problèmes ne réapparaissent pas
- Volonté absolue de satisfaire le Client et de toujours améliorer le service que nous lui apportons : séminaire, réunions... dédiés au service Client
- La qualité des relations Client bénéficie de la bonne ambiance interne et de l'entente inter-services
- Amplitude des horaires d'ouverture dès 7h le matin
- Flexibilité vis à vis des erreurs Client pour le matériel standard en stock
- Esprit d'équipe et polyvalence (structure à taille humaine, cohésion renforcée par une réunion hebdomadaire tous services)
- Pratiques fondées sur des valeurs relationnelles fortes : honnêteté, générosité, bienveillance, professionnalisme

