

Améliorer l'expérience client

La rendre uniforme et exceptionnelle

En 2010, nous continuerons de mettre l'accent sur les fondements de nos services, tout en améliorant l'expérience client dans son ensemble.

Augmentation de la satisfaction des clients

Notre objectif est toujours d'améliorer le service à la clientèle.

Au cours de l'exercice précédent, l'expérience que nous offrons en matière de service à la clientèle, mesurée par notre indice de service à la clientèle, a continué de s'améliorer pour un troisième exercice consécutif. Cela signifie que nous réussissons mieux à tenir nos promesses et à bien faire les choses dès la première tentative.

Mettre l'accent sur les fondements

En 2010, nous développerons les services que nous avons lancés en 2009, notamment le service de réparation Jour même ou lendemain et le service Installation express, en améliorant nos processus et nos programmes de qualité. L'exactitude des commandes sera améliorée et le nombre de déplacements jusqu'aux foyers ou aux entreprises des clients sera réduit. De plus, l'expérience que nous offrons en matière d'achat en ligne sera simplifiée de manière à faciliter, pour les clients, la recherche, la sélection et l'achat de nos produits et services.

Améliorer l'expérience en matière de service

Offrir en tout temps une expérience améliorée en matière de service à la clientèle nécessite l'adoption d'une approche déterminée – il ne faut rien laisser au hasard. Pour 2010, nous repensons l'expérience client pour notre clientèle résidentielle et d'affaires et nous lançons un programme exhaustif d'acquisition de nouvelles compétences à l'intention tous les employés et dirigeants qui sont aux avant-postes, afin d'assurer le succès de l'expérience client.

Qu'ils préparent de la pizza ou qu'ils produisent des crayons, nous offrirons à nos petites entreprises clientes les meilleurs services aux meilleurs prix dès le premier contact. Nous voulons qu'ils aient plus de temps pour faire ce qu'ils font de mieux.

