



RELATION CLIENT

Certificat

Certificate

Admission n°76459.1 du 9 août 2017

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

FINASHORE

27, BOULEVARD ZERKTOUNI RESIDENCE AL MOUNTASSIR - ETAGE 2
CASABLANCA MAROC

a été évaluée et jugée conforme aux exigences
des règles de certification NF Service - Relation client (V7)
et de la norme :
NF EN 15838 (Version du 15 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 (V7)
pour les activités de services suivantes :

RELATION CLIENT A DISTANCE.

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 **9 août 2018** 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.

CERTIF 13335 11/2014




Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité du
certificat