



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 a 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 1333.5 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