

**CLIENTS FRAND & ASSOCIÉS
 ENGAGEMENT D'UNE EQUIPE**

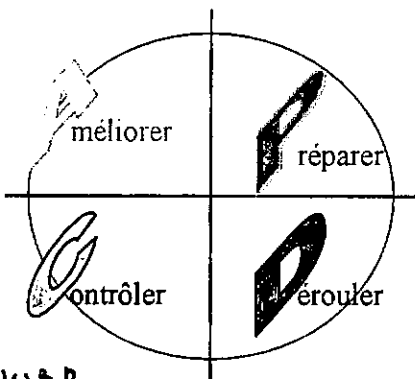
Objet : Lettre d'engagement QUALITE

Chers Clients,

En 2005, après un travail important de réflexion, d'organisation nous avons obtenu la certification Qualité ISO 9001.

- ♦ **Jour après jour**, ... nous avons su faire évoluer notre outil de production : Réflexion, Partage d'idées, Organisation, Prise de Décision, Tests des procédures,...
- ♦ **Jour après jour**, ... nous avons gagné en efficacité : Amélioration des délais de traitement des sinistres, Classement dossiers, Gestion des tâches, Organisation des réunions, Fiches d'amélioration, Boîtes à Outils, Instructions, Tableau de bord Qualité, ...

Et maintenant, nous souhaitons poursuivre notre démarche par un engagement individuel et collectif afin d'améliorer davantage encore notre service rendu à la Clientèle :



Oui, je garde à l'esprit la cohérence globale du dispositif et la maîtrise des procédures et outils. Je m'inscris « en force de propositions » en réunion et/ ou à travers les fiches d'amélioration.

Oui, je pense en permanence « satisfaction Clients » et garde en mémoire la Charte du cabinet : « Nos Clients et nous » rappelée au dos.

L'Equipe FRAND & ASSOCIÉS
 (Signature du personnel présent et à venir)

PH. GARNIER
J. MEDER
S. MEDER
C.L.
ILLANTOT I.
Marie ROHRBACHER
Caroline PAUL
Valérie Zamparetti
Christine LESEUX
D. DUNE-GORENT
Schlechter
I. SHELCHER
Stéphane SIMICA
EVNE GÉRY
Hess
Patricia
Lehl
Sabine
Stéphanie
COLANTONIO



Nos Clients et nous

Un Client est la personne la plus importante de notre Entreprise, qu'il nous rencontre, qu'il nous téléphone ou nous écrive :

- ◆ Un Client ne dépend pas de nous,
C'est nous qui dépendons de lui.
- ◆ Un Client n'est pas une interruption dans notre travail,
Il est la raison de notre travail.
- ◆ Nous ne faisons pas une faveur à un Client en le servant.
C'est lui qui nous fait une faveur en nous donnant
l'opportunité de le servir.
- ◆ Un Client n'est pas quelqu'un avec qui se disputer.
Personne n'a jamais gagné une bataille avec un Client.
- ◆ Un Client est une personne qui nous fait part de ses
besoins.
Notre travail consiste à y répondre de façon profitable
pour lui et pour nous-mêmes.