



TOSYALI

Politique de Traitement de Rétroaction

La politique de traitement des commentaires de TOSYALI est basée sur le principe fondamental de « l'orientation client ». Nous poursuivons nos efforts pour recevoir, évaluer et gérer efficacement les retours d'information et améliorer ainsi la qualité du service conformément aux exigences du système de management de la qualité de la satisfaction client ISO 10002. En donnant la priorité à la satisfaction du client, nous visons à améliorer en permanence nos processus de retour d'information et les activités d'amélioration que nous fournissons à partir de ce processus.

La politique de rétroaction de tous nos employés, fournisseurs, partenaires commerciaux et clients est pris en considération. La politique de rétroaction concerne nos processus liés aux produits, aux services, au service après-vente et à l'expérience globale du client et peut être fourni par le biais d'enquêtes, d'appels téléphoniques, de courriels, de médias sociaux et de formulaires de retour d'information sur le site web.

Afin d'améliorer le niveau de satisfaction, tous les commentaires recueillis sont évalués en établissant des priorités, en identifiant les principaux problèmes et les domaines à améliorer, et en définissant les exigences applicables et légales.

En fonction des conclusions tirées de la rétroaction, des mises à jour sont apportées aux produits et services, des formations sont organisées pour les employés et les processus sont optimisés. Les processus de la rétroaction sont revus à intervalles réguliers et les résultats sont évalués avec la direction générale. Avec le soutien de la direction, une amélioration continue est assurée dans les domaines financier, opérationnel et de l'entreprise afin d'accroître la satisfaction des clients.

La rétroaction est traité conformément aux principes de confidentialité et n'est utilisé que dans le cadre de processus internes. Les mesures nécessaires sont prises pour protéger les données de nos clients. Cette politique est réexaminée chaque année ou mise à jour si nécessaire.

TOSYALI s'engage à ce que les processus d'évaluation des rétroactions, qui sont essentiels pour accroître la satisfaction des clients et améliorer continuellement les processus, soient menés méticuleusement conformément aux critères spécifiés dans la présente politique.

Votre rétroaction est l'occasion la plus importante d'ajouter de la valeur à nos efforts d'amélioration et de développement.

Directeur Général