



COFIDIS France, premier organisme de crédit à obtenir le label Qualicert pour la qualité de sa relation client



Communiqué de presse

COFIDIS, n°1 français du crédit à distance, s'est associé à SGS, leader lui aussi dans son domaine, pour élaborer le premier référentiel de certification de services spécifique à son activité. La démarche, qui a duré plus de deux ans, vient d'aboutir avec l'obtention de deux certificats garantissant aux clients et prospects un haut niveau de qualité dans la relation.

Le souci de satisfaction du client fait intrinsèquement partie de la culture vériciste dont est issue la société COFIDIS. Engagé depuis de nombreuses années dans une démarche Qualité, COFIDIS a notamment mis en place un baromètre de satisfaction qui mesure régulièrement le niveau de performance de la relation client. En se lançant dans une démarche de certification, COFIDIS a souhaité franchir une nouvelle étape pour être plus proche encore de ses clients et mieux les servir.

Une approche différenciante : dans un marché très concurrentiel, la qualité de service devient un argument discriminant. Promettre et tenir les promesses qu'on a faites est un outil de conquête mais aussi de fidélisation très efficace.

Et qui contraint à l'excellence au quotidien : en identifiant des engagements précis, COFIDIS a défini des objectifs clairs, sur lesquels ses collaborateurs sont impliqués et motivés. Les équipes se fédèrent ainsi autour d'objectifs en faveur du client.

Mais aussi une démarche évolutive : la qualité, c'est avant tout un état d'esprit : mériter la confiance du client suppose de tout mettre en œuvre pour ne pas le décevoir. C'est pourquoi COFIDIS travaille déjà à l'extension de la démarche de certification à d'autres domaines de son activité.

La certification, mode d'emploi (4 étapes clés) :

- 1) Définition du référentiel spécifique à l'activité (pour COFIDIS : « les engagements du service prospect d'un organisme de crédit » et « les engagements du service client d'un organisme de crédit »).
- 2) Validation du niveau d'exigence du référentiel par un comité de certification indépendant constitué de professionnels, d'experts, de représentants des associations de consommateurs et des pouvoirs publics. Dès validation, le référentiel est publié au Journal Officiel.
- 3) Mise en œuvre des actions internes permettant d'atteindre le niveau des engagements définis dans le référentiel et de fiabiliser la qualité de service dans la durée.
- 4) Après audit par un organisme indépendant, la certification est délivrée pour 3 ans, avec des audits de suivi intermédiaires.

En savoir plus : www.qualicert.fr

A propos de Cofidis : COFIDIS, le spécialiste du crédit à la consommation à distance, emploie près de 3000 collaborateurs dans le monde (dont environ 1500 en France) qui gèrent au quotidien 11,5 millions de comptes clients.

