



RELATION CLIENT

Certificat

Certificate

Admission n°107506.2 du 24 novembre 2023

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

AR24

7 RUE DE LA FONDERIE
FR-67000 STRASBOURG

a été évaluée et jugée conforme aux exigences
des règles de certification NF Service - Relation client (V8)
et à la norme :
NF EN ISO 18295-1 & 2 : 2017

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 (V8)
pour les activités de services suivantes :

RELATION CLIENT

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

- Information et protection des clients lors des interactions.
- Disponibilité et accessibilité des points de contact.
- Respect des délais annoncés.
- Réponses pertinentes et accessibles.
- Accompagnement des clients lors des interactions.
- Prise en compte de la satisfaction et de la perception du client.
- Analyse et prise en compte des réclamations clients.

CERTIF 1333.6 07/2020

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **24 novembre 2026** 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.



SignatureFournisseur

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité du
certificat