

Charte Qualité



Etre à l'écoute, rassurer et trouver des solutions rapides et adaptées aux besoins de nos clients que ce soit à leur domicile ou lors de déplacements, constituent l'essentiel des engagements de Mutuaide Assistance.

Mutuaide Assistance attache donc une importance toute particulière à la qualité des prestations délivrées, ce qui l'amène à une sélection rigoureuse de ses prestataires. Les critères de sélection primordiaux sont (*) :

Le respect du client et la qualité de service

Le prestataire doit :

- mettre à disposition un personnel courtois, compétent et qualifié capable de proposer au client une prestation adaptée et répondant à ses besoins sans aucune forme de discrimination;
- œuvrer avec un soin particulier à l'exécution de chaque mission confiée sans oublier l'attachement que Mutuaide Assistance porte à la qualité du service apporté à ses clients.

La disponibilité

Le prestataire doit :

- être disponible conformément à ses engagements;
- être garant des moyens mis en place au sein de sa structure afin d'assurer un échange performant avec Mutuaide Assistance et, délivrer une prestation en adéquation avec les attentes du client.

() Charte générique, chaque métier relevant d'une charte particulière.*