



1er décembre 1998

Politiques - Engagement clients

➤ [Lettres types](#)
➤ [Cas](#)

Nous nous engageons à ce qui suit :

- Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de demandes de renseignements, nous communiquons avec les clients pour leur dire quand nous leur répondrons ou les aviser qu'il nous faudra les diriger vers un tiers, le cas échéant.
- Nous traitons toutes les demandes de façon confidentielle.
- Tous nos bureaux à l'étranger offrent les services de base.

Lignes directrices:

1. Vous n'êtes pas tenu d'offrir le service dans les cinq jours ouvrables, mais faites-le si vous le pouvez! Vous devez au moins accuser réception de la demande du client dans les cinq jours ouvrables et lui faire savoir à quel moment il obtiendra le service.
2. Répondez au client dans la langue officielle qu'il a utilisée dans sa demande de renseignements (anglais ou français).
3. Informez le client à l'avance si l'information n'est pas disponible dans la langue officielle de son choix (anglais ou français).
4. N'hésitez pas à utiliser MITNET (service téléphonique des Affaires étrangères) pour appeler le client et obtenir des éclaircissements sur ses attentes.
5. Si vous recevez une demande qui ne relève pas de vos responsabilités, dirigez toujours l'entreprise vers les services compétents au Canada ou vers une personne-ressource de la région.
6. Répondez aux clients en utilisant le même moyen de communication qu'ils ont utilisé pour présenter leur demande (téléphone, télécopieur, lettre, courrier électronique).
7. Dans les pays où nous n'avons pas de mission, il se peut que vous ne puissiez pas fournir un des services de base. Informez-en le client si c'est le cas.
8. Consultez le Système de gestion de la clientèle de WIN pour voir quels autres services ont été offerts à l'entreprise.
9. Visitez le site Web de l'entreprise pour obtenir des renseignements supplémentaires.
10. Encouragez les clients à utiliser la ligne téléphonique de rétroaction

Nouveautés

Notre rôle

Gestion de la clientèle

Politiques clients

Services aux entreprises

Services aux partenaires

Services additionnels

Support aux postes: les gens

Support aux postes: les outils

Discussion

English