

## Offre de service

Madame, Monsieur,

L'attente est frustrante, démoralisante, angoissante, ennuyeuse, "mangeuse" de temps et a un coût énorme pour la société. Elle affecte de manière significative notre perception globale de la qualité du service offert. Et même si nous avons été bien servis, l'attente subie laisse toujours un goût amer. Il est un fait certain : une attente désagréable ne pourra entraîner que des clients pouvant être désagréables et critiques ensuite.

Maîtriser, contrôler l'accueil en la rendant active ou réactive ; adoucir ou même supprimer le désagrément de l'attente et éviter de créer une file d'attente physique; c'est l'ambition de BERKANIELEC.



### NOTRE PRODUIT FABRIQUÉ DANS NOS ATELIERS A POUR OBJECTIF :

#### Pour l'administré ou le client :

- ✓ Pouvoir anticiper sa venue, pour être maître de son temps
- ✓ Avoir sa prise de rang garantie
- ✓ Connaître le niveau d'attente prévu
- ✓ Pouvoir préciser le service demandé pour être reçu par les personnes adéquates
- ✓ Pouvoir être libre de mouvements

#### Pour le préposé au guichet (l'agent) :

- ✓ Ne pas subir la pression des personnes en attente
- ✓ Pouvoir exercer au mieux de ses fonctions
- ✓ Avoir ses tâches planifiées et rappelées

#### Pour l'organisme

Avoir les moyens de pouvoir assurer la qualité de service visée, notamment :

- ✓ Par une organisation d'accueil homogène dans tous ses sites
- ✓ Par l'analyse de données quantitatives pour décider des compléments de formation pour les collaborateurs
- ✓ Par l'affectation des ressources par priorités aux services
- ✓ Par l'analyse des statistiques (le nombre de tickets servis)

Outre la qualité et les performances en fiabilité et le service après vente de nos produits, nous assurons la disponibilité du consommable (Tickets) d'une manière prompte à chaque demande.

Nous vous invitons à consulter notre site web : [www.berkanielec.com](http://www.berkanielec.com).

***BERKANIELEC sera fière de vous compter parmi ses clients.***