



## Notre Charte Qualité

La qualité est la volonté majeure de notre centre. Elle s'articule autour de deux axes principaux :

### La satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations

#### Satisfaction globale de nos clients

Nous mettons tout en œuvre pour assurer à nos clients le niveau de qualité de service qu'ils attendent.

#### Respect de nos clients

Nous veillons à ce que chacun de nos clients soit traité avec respect, courtoisie et professionnalisme.

#### Qualité de service

Chaque membre de notre personnel veille à assurer une qualité de service optimale pour permettre à nos clients de se concentrer sur leur formation.

Un suivi personnalisé est assuré par nos Conseillers en Formation et relayé par notre Service Administratif et Pédagogique.

#### Qualité de nos formations

Nous avons à cœur de proposer à nos clients une offre innovante essentielle dans le développement de leurs compétences.

Nous proposons des formations sur mesure grâce à notre service Ingénierie Formation. Nos formateurs sont qualifiés et veillent à l'application de notre charte qualité.

### Nos valeurs : Excellence, Proximité, Créativité, Unité

#### **PROXIMITÉ :**

Notre grande disponibilité et notre **engagement** visent à obtenir la satisfaction pleine et entière de nos clients car, de leur satisfaction dépend notre réussite.

#### **EXCELLENCE :**

Notre **exigence** quotidienne nous permet de maintenir notre qualité de service et de conserver la confiance de nos clients.

#### **Nos valeurs :**

Ces valeurs constituent le « cœur » de l'IFR. Elles renforcent nos équipes et montrent notre engagement : satisfaire nos clients

#### **CRÉATIVITÉ :**

Etre tourné vers l'avenir et en constante recherche de créativité nous permet de proposer à nos clients des formations répondant aux évolutions permanentes.

#### **UNITÉ :**

La **cohésion** de groupe nous permet d'atteindre nos objectifs communs et permet d'offrir à nos clients une qualité de service globale.