



## **CHARTRE DE SERVICE CLIENT –**

### **Centre d'Examens Cambridge English FR012**

#### **NOTRE ENGAGEMENT**

Notre priorité est de vous offrir une expérience professionnelle de haute qualité, dépassant vos attentes. Nous nous engageons à ce que chaque client se sente écouté, valorisé et respecté lors de toutes nos interactions.

#### **NOS STANDARDS DE SERVICE**

**Accueil et Équipe :** Notre personnel, clairement identifiable, est professionnel et courtois. Nous sommes joignables par téléphone et en personne durant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00) pour vous assister.

**Information et Communication :** Nous garantissons des informations claires, exactes et à jour, notamment via notre site web qui détaille les dates, tarifs et lieux d'examen.

**Qualité des Examens :**

- **Lieux :** Des sites d'examen propres, sûrs, accessibles et accueillants.
- **Inscription :** Un processus simple et sécurisé, garantissant la confidentialité de vos données.
- **Transparence :** Les coûts sont publiés et accessibles ; tout frais supplémentaire est communiqué rapidement.
- **Amélioration Continue :** Vos retours nous aident à progresser. Nous traitons les réclamations de manière équitable, rapide et confidentielle.

#### **NOS DÉLAIS D'INTERVENTION GARANTIS**

Pour assurer votre satisfaction, nous nous tenons aux délais de réponse suivants :

- **Téléphone :**

En cas d'indisponibilité, rappel sous 3 heures suite à un message sur répondeur (heures ouvrées).

Si la réponse nécessite une recherche, retour sous 2 jours ouvrables.

- **Courrier et E-mail :** Réponse sous 2 jours ouvrables maximum.
- **Réclamations :** Accusé de réception sous 2 jours et réponse complète sous 15 jours.
- **Inscriptions :** Confirmation envoyée au moins 5 jours ouvrables avant l'examen.
- **Certificats :** Expédition ou notification de disponibilité sous 5 jours ouvrables après réception de Cambridge.