

## « NOUS VENDONS PLUS QU'UNE GARANTIE : NOUS VENDONS UNE TRANQUILLITÉ D'ESPRIT À 100% »



Chez KYOCERA, nous poursuivons nos efforts, bien au-delà de la garantie, jusqu'à ce que vous soyez satisfait(e) à 100%.

### **Rêvez-vous des situations suivantes ?**

1. Collaborer avec des personnes qui vous connaissent ainsi que vos besoins
2. Travailler avec une entreprise qui s'engage à suivre votre problème jusqu'à ce que vous soyez 100% satisfait de ses services
3. Des interventions rapides, toujours effectuées selon les accords
4. Une équipe informée et expérimentée qui résout votre problème efficacement

### **Voici comment nous procédons :**

Après chaque intervention, nous demandons par e-mail, immédiatement et de façon systématique, si notre client est satisfait ou non. Tout client qui n'est pas 100% satisfait fait l'objet d'une attention particulière au plus haut niveau de l'entreprise : KYOCERA s'engage à trouver une solution même si la machine/le logiciel ne présente aucun problème technique.

### **Nos résultats :**

Depuis que nous avons adopté cette nouvelle façon de travailler le 1<sup>er</sup> avril 2014, nous avons atteint un degré de satisfaction de la clientèle de 100%, dont 98,9% immédiatement après la première visite, et 1,1% après une (ou plusieurs) visite(s) complémentaire(s).

### **Pourquoi est-ce différent avec KYOCERA ?**

KYOCERA vous donne le rôle du directeur général : c'est vous seul qui décidez si nos employés ont fini leur travail.

---

*"La tâche de KYOCERA consiste à chercher et à mettre en œuvre une solution qui répond à la demande du client jusqu'à ce qu'il soit parfaitement satisfait. Chaque mois, j'examine personnellement, avec le directeur du service après-vente et le directeur des ventes, toutes les interventions qui ont été considérées par les clients comme "non satisfaisantes". Parfois, nous sommes amenés à prendre en considération de nouveaux besoins ou des demandes qui dépassent le cadre de la garantie, et qui finissent par se traduire en nouveaux produits ou services. Nous ne faisons pas seulement cela pour nous assurer qu'une solution a été trouvée mais aussi afin d'identifier des actions proactives susceptibles d'éviter que de telles situations ne se reproduisent à l'avenir. C'est là l'une des meilleures façons d'atteindre l'excellence en matière de satisfaction du client."*