

“ *La Satisfaction client repose sur une démarche structurée, des engagements et une culture de service.* ”

AMÉLIOREZ LA SATISFACTION DE VOS LOCATAIRES

CONSEIL • AUDIT • FORMATION

- ⊙ Renforcez votre **Qualité de Service et votre Relation Client**, avec une approche adaptée à vos priorités
- ⊙ Bénéficiez d'un **appui personnalisé** à la mise en place de démarches de labellisation ou certification
- ⊙ **Sensibilisez et mobilisez vos collaborateurs** autour de la Culture Client
- ⊙ Appuyez-vous sur une expertise dédiée à l'**habitat social**
- ⊙ Développez les **compétences de vos équipes** en matière de Qualité de service et Relation Client

delcoop.fr



« DEL&COOP' : un accompagnement et des solutions sur mesure selon vos besoins, votre organisation, vos priorités »

CONSEIL ET AUDIT

DEL&COOP' vous accompagne à toutes les étapes de votre projet, pour :

- ⊙ **Mettre en place et améliorer** votre démarche de Qualité de service
- ⊙ **Personnaliser votre politique** de satisfaction client, en réponse aux besoins de vos locataires et des territoires
- ⊙ **Structurer vos pratiques** pour renforcer votre Qualité de service
- ⊙ **Faire reconnaître votre démarche** par un label ou une certification de Qualité de service

FORMATION

DEL&COOP' vous propose une diversité de formations, en intra ou inter-organismes :

- ⊙ Mettre en œuvre le **référentiel Qualibail**[®]
- ⊙ Pratiquer **l'audit Qualité interne** dans le logement social
- ⊙ Les fondamentaux de la **Relation Client** dans l'habitat social
- ⊙ Construire et mettre en œuvre une **stratégie de vente Hlm**



DEL&COOP' s'appuie sur la R&D de DELPHIS, qui propose :

La certification Qualibail[®] repose sur un référentiel de Qualité de service permettant de renforcer, structurer et homogénéiser les processus métiers liés à la gestion locative.

Le label LIVIA[®] propose une approche globale, flexible et progressive de la Satisfaction client qui intègre Qualité de service, Relation Client et Culture Client.



E-LEARNING

Découvrez notre plateforme digitale de formation

- Suivre sa formation en ligne, interagir, accéder à des ressources, évaluer ses acquis.
- Faciliter l'organisation et le suivi des formations.



CONSEIL
Charlotte LIMOUSIN
limousin@delcoop.fr

FORMATION
Hélène BOULEY
bouley@delcoop.fr