



## UNE APPROCHE GLOBALE DE LA SATISFACTION CLIENT

- ① Définissez et personnalisez votre politique de **Qualité de service et Relation Client**, avec une approche flexible et adaptée à vos enjeux
- ① Améliorez **écoute, réactivité et efficacité** vis-à-vis de vos clients, en renforçant votre Relation Client
- ① **Mobilisez et accompagnez vos équipes** pour faire de la Culture Client un moteur de progrès
- ① Valorisez votre engagement au travers **d'un label innovant** dédié au logement social
- ① **Partagez** vos pratiques au sein du réseau DELPHIS



« La Satisfaction client passe par l'engagement, la Qualité de service, la Relation Client et la mobilisation de tous »

## 1. STRUCTUREZ UNE DÉMARCHE GLOBALE ORIENTÉE CLIENT

Bénéficiez d'un référentiel qui intègre Qualité de service, services aux locataires, Relation Client et Culture Client

Appuyez-vous sur un catalogue de près de **200 engagements et services** pour définir votre propre offre et politique de Satisfaction client

Développez une approche qui permet des **démarches ciblées**, pour certains publics, certains territoires, en réponse à des besoins spécifiques

## 2. ADOPTEZ UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS ET D'INNOVATION

Déployez une **approche progressive** pour enrichir pas à pas votre offre d'engagements et de services, et suivre les progrès de votre organisation.

Appuyez-vous sur un **référentiel collaboratif**, capitalisant sur les innovations, expérimentations et bonnes pratiques du secteur

## 3. VALORISEZ VOTRE ENGAGEMENT

Bénéficiez de la **reconnaissance d'un label**, délivré après audit d'un organisme tiers indépendant

Partagez des **retours d'expérience** avec d'autres bailleurs au sein du réseau LIVIA®

## 3 NIVEAUX DE PERFORMANCE



Conforme  
Confirmé  
Excellence



DEL&COOP', partenaire de DELPHIS, vous propose Conseil et Formation sur mesure en Qualité de service et Relation Client.

[delcoop.fr](http://delcoop.fr)

DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION



Charlotte LIMOUSIN  
[limousin@delphis-asso.org](mailto:limousin@delphis-asso.org)

Pôle de R&D, DELPHIS développe des outils et méthodes pour répondre aux enjeux du logement social et contribuer à l'amélioration des pratiques et performances professionnelles • [delphis-asso.org](http://delphis-asso.org)