



## CHARTE ENGAGEMENT SERVICE CLIENT EXAMENS CAMBRIDGE ENGLISH

### Notre engagement qualité

Notre souhait est d'offrir à nos clients la meilleure expérience possible lors de nos collaborations. Notre personnel s'investit pleinement dans votre réussite et veille à ce que les candidats donnent le meilleur d'eux-mêmes.

Cette charte définit les normes et le niveau de service dont vous bénéficiez.

---

### Objectif du service client

Notre objectif est de fournir à nos clients un service professionnel de haute qualité, dépassant leurs attentes.

Pour y parvenir, nous sommes à l'écoute de leurs besoins et leur fournissons des informations pratiques, claires et exactes dans les meilleurs délais.

Nous nous efforçons de satisfaire l'ensemble de nos clients, mesurons régulièrement leur niveau de satisfaction et publions les résultats de ces enquêtes.

Nous nous engageons également à traiter rapidement toute difficulté ou préoccupation dès qu'elle survient.

---

### Notre engagement

Nos clients interagissent avec nous par des moyens variés. Lors de chaque interaction, nous veillons à ce qu'ils se sentent accueillis, appréciés et valorisés.

Nous nous engageons à fournir les services suivants :

- Accueil et contact : nos clients se sentiront toujours les bienvenus, respectés et considérés.
- Appels téléphoniques et demandes de renseignements : ils feront l'objet d'une réponse courtoise, claire et efficace.
- Services d'assistance : ils seront accessibles par téléphone et en personne durant les heures normales de bureau.
- Site internet : il sera régulièrement mis à jour avec les dates d'examen, les tarifs et les lieux d'examen disponibles.
- Communications écrites et en ligne : elles seront professionnelles, claires, exactes et actualisées.
- Personnel : il sera professionnel, proactif et réactif. Les membres du personnel seront clairement identifiables, notamment grâce à un badge personnalisé le cas échéant.
- Conseils pour les examens : ils seront facilement accessibles. Nous fournirons tout le soutien nécessaire à nos centres de préparation aux examens Cambridge English.
- Retours et feedback : les commentaires de nos clients nous permettront d'améliorer en permanence la qualité de notre service.
- Réclamations : elles seront traitées rapidement, avec sérieux et dans les délais convenus. Aucun candidat ne fera l'objet d'un traitement différencié à la suite d'une réclamation.
- Sites et lieux d'examen : ils seront propres, accessibles, sûrs et accueillants pour tous les candidats.
- Processus d'inscription : il sera simple et efficace. Les inscriptions resteront ouvertes aussi longtemps que possible afin d'offrir un service optimal.



- Informations, documents et données d'examen : ils seront traités avec la plus stricte confidentialité et en toute sécurité.
  - Coûts des examens : ils seront publiés et facilement accessibles. Les candidats seront informés dès que possible de tout frais supplémentaire éventuel, notamment en cas d'inscription tardive.
- 

## Lorsque vous nous téléphonez

- Notre objectif est de répondre aux appels dans les meilleurs délais.
- Nous déclinons toujours notre identité et nous efforçons, dans la mesure du possible, de répondre immédiatement à vos questions.

Si nous ne disposons pas immédiatement de la réponse, nous prendrons un message et vous recontacterons dans un délai de deux jours ouvrables.

Si la personne demandée n'est pas disponible, une autre personne habilitée prendra le relais dans ce même délai.

Tout message laissé sur notre répondeur durant les heures ouvrées fera l'objet d'un rappel dans les trois heures.

---

## Lorsque vous nous écrivez (courrier ou e-mail)

Notre objectif est de vous répondre dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les deux jours ouvrables.

En cas de réclamation, vous pouvez nous écrire ou vous adresser à un membre de notre personnel.

Toute réclamation fera l'objet d'un accusé de réception sous deux jours ouvrables. Une fois l'ensemble des éléments recueillis, nous nous engageons à fournir une réponse complète dans un délai maximal de trente jours, tout en vous tenant informé de l'avancement du traitement.

Nos messageries électroniques sont consultées régulièrement durant les jours ouvrés.

---

## Lorsque vous visitez nos locaux

Un membre de notre personnel sera toujours disponible pour vous accueillir ponctuellement à la réception.

---

## Traitement des inscriptions aux examens Cambridge English et résultats

- Les candidats recevront une confirmation de leur inscription au moins cinq jours ouvrables avant la date de l'examen (sauf en cas d'inscription tardive).
- Les certificats seront expédiés, ou les candidats informés de leur disponibilité, au plus tard cinq jours ouvrables après leur réception de la part de Cambridge English.

**Philip GOMIS**  
Cambridge Centre Exams Manager  
Centre FR949  
LANGUES ET COMPETENCES



Authorised Exam Centre