

POLITIQUE SERVICE À LA CLIENTÈLE



Adoptée le 4 octobre 2021



OBJECTIFS

La Politique de service à la clientèle de la Ville de Magog assure la mise en place en continu de mécanismes pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts, faciliter les contacts avec l'administration municipale et accroître la satisfaction des clients externes et internes.

À QUI S'ADRESSE CETTE POLITIQUE?



Clients externes :

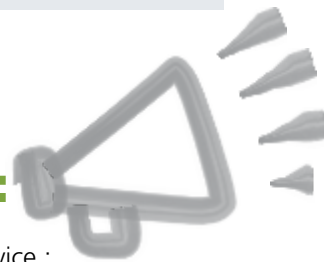
citoyens et tout autre groupe ou individu qui communique avec la Ville



Clients internes :

élus et employés

NOUS NOUS ENGAGEONS À :



De concert avec nos valeurs organisationnelles, offrir à tous un service :

Accessible

- › Nous facilitons l'accès à nos services en offrant un guichet unique de traitement des plaintes et des requêtes (Service GO) qui assure une expérience bonifiée du service à la clientèle.

Confidentiel

- › Nous respectons la confidentialité des renseignements personnels.

Courtois

- › Nous utilisons un langage respectueux lors des communications écrites et verbales.

Diligent

- › Nous répondons et assurons un suivi aux requêtes des clients dans les meilleurs délais en fonction de la nature de la demande.

Équitable

- › Nous offrons des services sans discrimination ni préjugés.

Professionnel

- › Nous accueillons et accompagnons le client dans le cheminement de sa requête.
- › Nous écoutons activement pour bien comprendre et reconnaître les besoins de nos clients.
- › Nous fournissons les explications et les informations nécessaires.
- › Nous donnons des renseignements exacts et complets.
- › Nous nous assurons de la satisfaction des clients.



GESTION DES PLAINTES ET DES REQUÊTES

Le Guichet Ouvert (GO) permet de joindre la Ville de Magog plus facilement par téléphone et par Internet. Un numéro est assigné à chaque communication, ce qui permet aux clients de connaître le statut de leur dossier.

Toutes les communications sont reçues et traitées pendant les heures d'ouverture par nos professionnels qui n'ont qu'un seul objectif : donner satisfaction dans les meilleurs délais.

La Ville de Magog accorde une grande importance aux bienfaits des bonnes relations autant à l'externe qu'à l'interne et souhaite offrir une expérience client qui se démarque.

Ensemble, développons un milieu de vie accueillant et harmonieux.



POUR NOUS JOINDRE

SERVICE GO!

Une façon simple de contacter la Ville de Magog

7, rue Principale Est

819 843-3333

gomagog.com