

## **ISO SERTİFİKALARI**

1994 Avrupa'da ISO Sertifikası alan ilk asistans firması "France Secours"

1995 MA İspanya, Elvia Almanya

1996 MA İtalya, MA Brezilya, Elvia Hollanda

1997 MA Fransa, Elvia İsviçre

1999 MA Almanya, MA Fas2000 Elvia Fransa

## **EN YÜKSEK KALİTE STANDARTLARININ SÜRDÜRÜLMESİ**

Sürekli gerçekleştirilen kalite kontrol denetlemelerimizde esas alınan en önemli ölçüt; en çok ihtiyaç duyulan anda müşterilerimize çare olabilme seviyemizdir.

Bu ölçümü detaylandırılmış müşteri hizmetleri hattı ve müşteri memnuniyeti anketleri aracılığıyla ölçmekteyiz. Bu geribildirim sayesinde en yüksek kalite standartlarının tutturulmasına ve uzman hizmet sağlayıcı ağının sağlamlaştırılmasına çalışılmaktadır.

Müşterilerimizin güvenini kazanma görevi, bizlere hizmet sektöründe hızlı ve verimli çalışan çağrı merkezimiz, seçilmiş ve eğitilmiş doğru ve sağlam hizmet sağlayıcı ağı sayesinde 11 ülkede ISO kalite sertifikası getirmiştir. Doğasında karmaşık olan evrensel sahnede operasyonları yürütürken müşterilerimiz için ihtiyaçları doğrultusunda en iyi ve doğru hizmeti sunan bir firma olmaktan son derece gururluyuz. İşte kalite budur.

Bizim işimizde kalitenin gerçek testi, güvence ve rahatlığı müşterilerimize sıkıntılı anlarında nasıl çözüm getirdiğimizdir. Bu da dünyanın her yerinde, kişiye özel asistans hizmetlerinin karmaşıklığını müşteriye yansıtmadan karşılık vermek ve sonuçlandırmaktır. İyi hazırlanmış koordinasyonumuzu, müşteriye dönüş prosedürleri ve performansımızı teste tabii tutarken amacımız kendimizi müşterimiz yerine koyarak alarının çaldığı andan itibaren en kısa sürede etkin hizmeti sağlamaktır.