

Communiqué de presse

1^{er} septembre 2009

La NF au service de la Relation Client dans le secteur financier

Dans un contexte de développement significatif des activités de la **Relation Client**, il est apparu nécessaire notamment pour les professionnels des secteurs tertiaires financiers (assurance, prévoyance, finance,...) d'impulser une **démarche qualité de leurs services**, en apportant davantage de **visibilité** sur leur relation client, **en la valorisant et en donnant confiance**.

Développée à l'initiative de l'AFRC (Association Française de la Relation Client), la Certification NF Service « Centre de relation Client » permet un **meilleur suivi de la qualité de service et de la performance**.

Afin de mieux appréhender **les exigences, les enjeux et la valeur ajoutée** de cette démarche, AFNOR Certification et Euroland Consulting organisent une journée de conférence :

« La NF au service de la Relation client »

**A l'AFNOR,
le 17 Septembre Prochain
de 9H15 à 17h00**

11, rue Francis de Pressensé – 93571 La Plaine St Denis

« Accès Gratuit sur invitation »

Inscription : dbenbaruk@eurolandconsulting.com

Euroland Consulting est un cabinet de conseil en management indépendant, spécialiste des secteurs de l'assurance et de la finance. Créé en 2002, il compte une quarantaine de consultants spécialisés, et intervient pour les principales entreprises d'assurance, mutuelles et groupes de retraite et de prévoyance de la place.

Contact presse :

Sophie Dumont : 01 49 28 56 36 – sdumont@eurolandconsulting.com

En collaboration avec :

Séminaire de Sensibilisation

« La NF au service de la Relation client »



Jeudi 17 septembre 2009
9h00 – 17h00

Accueil des participants autour d'un café

La manifestation aura lieu à :
AFNOR

11 rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE ST DENIS

9h30 – 10h15 : Introduction AFNOR Certification
Tour de table des participants
Présentation Euroland Consulting

10h15 - 12h30 : Présentation de la démarche qualité et performance
« **NF Service Centre de Relation client** » :
▪ Décryptage des exigences du référentiel normatif (NF X 50-798 – NF345).
▪ La complémentarité avec l'ISO 9001
▪ Parole d'expert – Patrick DELAUNEY - Euroland Consulting

12h30 - 14h00 : Pause

14h15 –15h15 : Présentation du Processus de Certification
Echange sur les impacts de la future norme **NF EN 15838** du secteur

15h15 –16h15 : **Témoignage de NOVALIS TAITBOUT certifiée ISO 9001 et NF Service**
Quels sont les enjeux, les impacts et les bénéfices d'une démarche qualité globale sur la relation client ?

- **Carole LEBOEUF - Pilote du Projet initial**
- **Sally CROOKES – Responsable Centre de Contacts**

16h15 –17h00 : **Conclusion** - Présentation d'un plan d'action général pour le mise en place d'une démarche.