

L'approche qualité

Le groupe Webhelp accompagne ses clients dans l'externalisation de leur relation client. A ce titre, nos prestations se doivent d'être irréprochables. Ceci passe par une implication forte de nos collaborateurs, mais aussi par la mise en oeuvre d'un système de management de la qualité.

- **Orientation client**

La satisfaction de nos clients est le meilleur gage du développement et de la pérennité de Webhelp. Tout est mis en oeuvre pour la mesurer et l'améliorer continuellement.

- **Implication globale**

La totale implication de l'ensemble du personnel à tous les niveaux de Webhelp dans la réalisation des objectifs est entretenue par un leadership et un management favorisant l'expression des compétences de chacun.

- **Approche processus**

Webhelp gère ses ressources et ses activités par le biais d'une approche processus. L'externalisation des activités de relation client s'organise avec des personnes nommément responsables, des ressources suffisantes et des objectifs clairs et mesurés.

- **Système de Management de la qualité**

Webhelp a mis en place un système de management de la qualité conforme aux exigences des normes ISO 9001/2008 et NF 345 Centre de Relation Client spécifié dans son manuel qualité accessible à tous.

- **Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs**

Webhelp a mis en place une approche non-conflictuelle, transparente, documentée et durable avec l'ensemble de ses fournisseurs en vue d'optimiser les coûts et la qualité des prestations et des biens achetés, tout en permettant aux deux parties de maximiser la création de valeur.

- **Fiabilité des infrastructures et outils**

Webhelp s'engage à toujours maintenir un environnement de production stable, redondé, sécurisé et constamment surveillé au service de ses clients.

- **Amélioration continue**

Webhelp s'engage dans une réflexion continue sur l'amélioration des processus, la formation des hommes, la veille technologique afin de délivrer en permanence le meilleur service possible.

- **Ethique**

Webhelp s'engage avec l'ensemble de ses partenaires, clients, fournisseurs et salariés dans des relations factuelles, transparentes, fondées sur la confiance et la recherche du compromis en cas de différend.

- **Valeurs humaines**

4 axes principaux :

- Management axé sur le développement des compétences
- Motivation et épanouissement des collaborateurs dans l'entreprise
- Conditions et environnement de travail de qualité
- Respect de la personne humaine