



CENTRE DE RELATION CLIENT DU TRESOR PUBLIC

ENJ

L'**accueil physique** consiste à orienter et renseigner les visiteurs. Dans les deux à trois secondes suivant son arrivé dans les locaux du Centre, le visiteur se fait son opinion sur la manière dont il **est** reçu. Et celle-ci **est** déterminante pour l'image que véhicule le Trésor Public.

AVANTAGES POUR LE CLIENT	AVANTAGES POUR LE TRESOR
<ul style="list-style-type: none">• Une signalisation correcte et compréhensible, un accès facile ;• Une disponibilité des agents ;• Une prise en charge rapide ;• Un accueil chaleureux, courtois, sympathique et personnalisé ;• Une orientation claire vers les différents services du Trésor Public ;• Des informations disponibles et fiables ;• Un environnement agréable et attrayant avec des espaces d'attente propres et dotés de commodités adéquates ;• Une écoute active et une bonne compréhension de sa demande ;	<ul style="list-style-type: none">• Capter les besoins et attentes du client ;• Collecter des arguments nécessaires à la sensibilisation du personnel sur la prise en compte des demandes des clients ;• Proposer des produits et services adaptés aux exigences clients ;• Repérer des points clés pour définir des engagements de service ;• Connaitre le niveau de satisfaction des clients par rapport aux prestations fournies ;• Améliorer les produits et prestations au regard des observations, critiques et suggestions des clients ;• Centraliser toutes les données utiles du client dans un seul lieu.

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Une réponse appropriée à sa demande ;• Une borne de satisfaction est mise à la portée du client• Assistance en permanence relative aux produits
Tresorpay-Tresormoney et produits bancaires. | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|