

Politique Qualité du Groupe AGS

Déménager est une réelle transition vers un nouveau pays, une nouvelle culture, un nouveau cadre de vie. Il faut, pour nos clients et leurs familles, reconstituer rapidement leurs repères. La qualité de leurs déménagements est donc primordiale pour faciliter leurs installations, préserver l'équilibre et l'harmonie de leurs vies de famille. C'est pourquoi AGS pense tout simplement que ses clients méritent le meilleur.

Déménageur International depuis plus de 40 ans, notre expérience pratiquée dans le monde entier nous a permis d'améliorer continuellement la qualité des prestations que nous sommes en mesure de mettre à leur disposition.

Notre professionnalisme se trouve aujourd'hui structuré et garanti par nos processus et nos règles de travail communes sur les trois continents où nous sommes présents. Il s'exprime et s'enrichit chaque jour grâce à notre capacité d'écoute et d'apprentissage. Dans un monde en constante mutation, nous évoluons encore plus vite et de manière coordonnée. Pour y parvenir, je prends devant vous 3 engagements :

1. Je m'engage à mettre la qualité du service rendu au centre de mes préoccupations et, avec mes collaborateurs, nous travaillons activement ensemble à la maintenir et l'améliorer.

- ✓ Objectif 1 : Préparer, conduire et suivre chaque déménagement le plus assidûment possible pour obtenir un taux minimum de 90% de satisfaction, évalué par notre client déménagé, sur chacune des 11 étapes de prestation rendue par nos filiales.
- ✓ Objectif 2 : Choisir des prestataires « transitaires et transport maritime » fiables et diminuer le taux d'incidents : <5% pour les prestations des compagnies maritimes et <10% pour les prestations de sociétés de transit.
- ✓ Objectif 3 : Diminuer le nombre total de réclamations clients : taux de réclamation pour service < 1%.

2. J'offre à notre client, où qu'il soit, un interlocuteur Groupe AGS (Mister GoodMove) accueillant, disponible et ayant toute autorité pour l'aider efficacement.

- ✓ Objectif 4 : Taux de satisfaction portant sur la qualité de l'accueil : >90%
- ✓ Objectif 5 : Délai moyen de réponse : <24h pour chaque demande client.
- ✓ Objectif 6 : Taux de satisfaction global de nos clients suite à l'intervention de MGM : >90%

3. L'avis de nos clients déménagés est la pierre angulaire de notre amélioration continue et leur fidélité d'intention, un indicateur de performance.

- ✓ Objectif 7 : Taux de retour des questionnaires qualité >50% pour chaque filiale.
- ✓ Objectif 8 : Taux de clients favorables à utiliser de nouveau nos services > 90%

Nous analysons les résultats et menons avec la Direction Générale et la Direction Opérationnelle, et nos filiales, des plans d'actions ciblés et coordonnés d'amélioration continue efficaces. L'amélioration de nos services client est un investissement constant pour maintenir les meilleurs niveaux de qualité au regard des exigences client et exigences applicables.

Fort de ses équipes de femmes et d'hommes, professionnelles, engagées et déterminées, le Groupe AGS est votre soutien incontournable pour votre mobilité internationale.

Avec AGS, vous méritez le meilleur.

Le 08/03/2021,
Cédric Castro
Président du Directoire

