

# Politique Qualité

« Penser Client, Agir Client, Être Client »



“Notre priorité n°1, enchanter nos Clients avec une expérience personnalisée exceptionnelle, tout au long de leur parcours avec nous”

Jean Pascal TRICOIRE,  
Président Directeur Général  
Mars 2017

## Les faits

L'expérience Client est aujourd'hui aussi importante que les produits et les prix, demain elle sera déterminante. La majorité des décisions d'achat est prise via des canaux digitaux, avant même de rencontrer un vendeur.

## Notre objectif

Partout chez Schneider Electric, nous mettons le Client au centre de nos décisions. Nous proposons à nos Clients des expériences personnalisées, rapides et cohérentes, pour chacune de leur interaction avec nous, afin de les satisfaire comme l'illustre le témoignage suivant :

*« Je tiens à vous remercier pour avoir créé une culture d'entreprise où, à chaque étape, quelqu'un s'est approprié mes besoins et a fait ce qu'il fallait pour répondre à mes attentes. J'ai rarement rencontré un service Client d'un tel niveau. Ces personnes sont des super stars ! »*

**Témoignage envoyé à notre Président Directeur Général**

## Nos principes directeurs

**1. Centricité Client :** la culture de l'expérience Client est dans l'ADN de tous les collaborateurs ; nous déployons partout les "Personas" de nos Clients, nous maîtrisons chacune des étapes des parcours Client, nous suivons des rituels Client, nous décidons et priorisons toujours selon le point de vue du Client.

**2. Qualité de l'Offre :** nous innovons et délivrons une qualité "premium" non négociable tout au long du cycle de vie, depuis la création de l'offre, sa fabrication, sa livraison et jusqu'à la vente et aux services ; tout au long de leur parcours, nous privilégions une expérience digitale, personnalisée et prédictive, pour répondre aux besoins de nos Clients.

**3. Intelligence :** nous menons des analyses poussées sur les données de l'expérience de nos Clients et les transformons en actions pour anticiper des défauts en Clientèle, prévenir les réclamations Clients et améliorer tous les points d'interaction avec eux ; nous diffusons cette connaissance sur l'expérience Client dans toutes nos équipes.

**4. Compétences et Talents :** nous responsabilisons et formons nos équipes à gérer leurs priorités et décisions en vue de maximiser la valeur ajoutée pour nos Clients ; nous recherchons, lors du recrutement de nouveaux talents, des profils hautement qualifiés dans l'interaction Client ; nous travaillons en équipe pour toujours servir le Client d'abord.

**5. Satisfaction et Croissance :** nous analysons en profondeur les informations sur l'expérience de nos Clients, à chaque interaction avec eux, pour prioriser nos investissements et adapter nos approches commerciales ; l'expérience Client est reconnue comme un avantage compétitif clé au sein de notre entreprise.

Cette politique est supportée par un Système de Management de la Qualité robuste, que nous améliorons en permanence, système basé sur des processus et outils efficaces, conformément à la norme ISO 9001. Nous déployons cette politique partout dans Schneider Electric et traduisons ces principes directeurs en objectifs opérationnels dans toutes nos organisations.