

# LA POLITIQUE QUALITE DE GLOBAL NET

## Notre priorité n°1 : Satisfaire tous les jours nos Clients au travers une expérience personnalisée unique

L'Expérience que nos Clients vivent dans la relation avec Global Net, est tout aussi importante que le prix et la qualité des produits que nous leur vendons, demain elle va devenir encore plus **essentielle**. Ce ne sont plus uniquement nos conseillers qui influencent les décisions d'achat de nos Clients, mais aussi de plus en plus l'information disponible dans les **médias digitaux**.

### Nos objectifs 2021 :

1. **Aligner et renforcer nos processus internes** au service de l'Expérience Client et mieux maîtriser le contenu de la communication sur les **canaux digitaux**.
2. Mettre tout en œuvre pour que l'Expérience Client soit la **raison d'être** de nos collaborateurs et que chacun comprenne l'importance de son rôle dans la chaîne de valeurs.
3. Nous souhaitons que nos Clients nous expriment leur satisfaction et reconnaissent que leur **Expérience avec Global Net est unique**.



### Nos initiatives clés en 2021 :

#### Nos Clients au centre de nos priorités

Nous avons décidé de mettre en place de nouveaux processus opérationnels et d'en renforcer certains qui vont nous permettre de mieux encore mettre **la satisfaction de nos clients au centre de nos actions quotidiennes**. Nous nous engageons à nous assurer que les priorités de ces processus apportent toujours le maximum de valeur ajoutée à notre service client. Nous voulons continuer à affiner la pertinence de nos indicateurs de suivi au bénéfice de l'**Expérience vécue par nos Clients** et nous engageons à être rigoureux dans leur suivi.

#### Une offre constamment plus innovante

Nous voulons étendre notre offre : de la protection de l'opérateur à la gestion des déchets des opérations de nos clients. Cette offre de « **Total Hygiène Management Services** » devra être innovante, au meilleur rapport qualité-prix, répondre aux besoins de nos clients en leurs apportant un service et une valeur ajoutée perçue supérieure à celle qu'ils ont pu expérimenter avec nos principaux concurrents.

#### Plus de digital dans notre relation clients et fournisseurs

Nous accélérons la digitalisation de nos process clients et fournisseurs. Nous voulons devenir les **meilleurs fournisseurs de solutions digitales** sur le marché et faciliter la vie de nos clients.

Nous voulons mettre en place une nouvelle approche de « **social selling** » afin d'apporter à nos Clients une information pertinente et pédagogique. Nous voulons anticiper au maximum leurs besoins et les attirer à venir découvrir l'**Expérience Global Net**.

#### L'engagement de tous nos collaborateurs

Nous souhaitons que tous nos collaborateurs, comprennent leur rôle dans la chaîne de valeurs du service Client, qu'ils soient motivés, engagés et performant au maximum de leurs capacités. Nous voulons **développer les talents individuels**.

Nous souhaitons particulièrement que ceux qui sont en charge de la gestion commerciale fassent constamment preuve d'**empathie** envers l'expression des besoins de nos clients, que ceux en charge de la dynamique de l'offre, soient animés par une attitude de « **passionnés curieux** ».

## Satisfaction et croissance

Nous nous engageons à monitorer l'évolution de l'**Expérience vécue par nos Clients** et mettre en place les actions correctives les plus adaptées.

Nous voulons aussi plus que jamais dans cette période perturbée par le Covid, que nos **collaborateurs se sentent engagés** et ressentent de la satisfaction et de la **fierté de travailler chez Global Net**. Nous sommes convaincus que ce sont les meilleurs moyens à mettre en œuvre pour continuer à faire grandir notre société de manière durable.

## Système de management de la Qualité

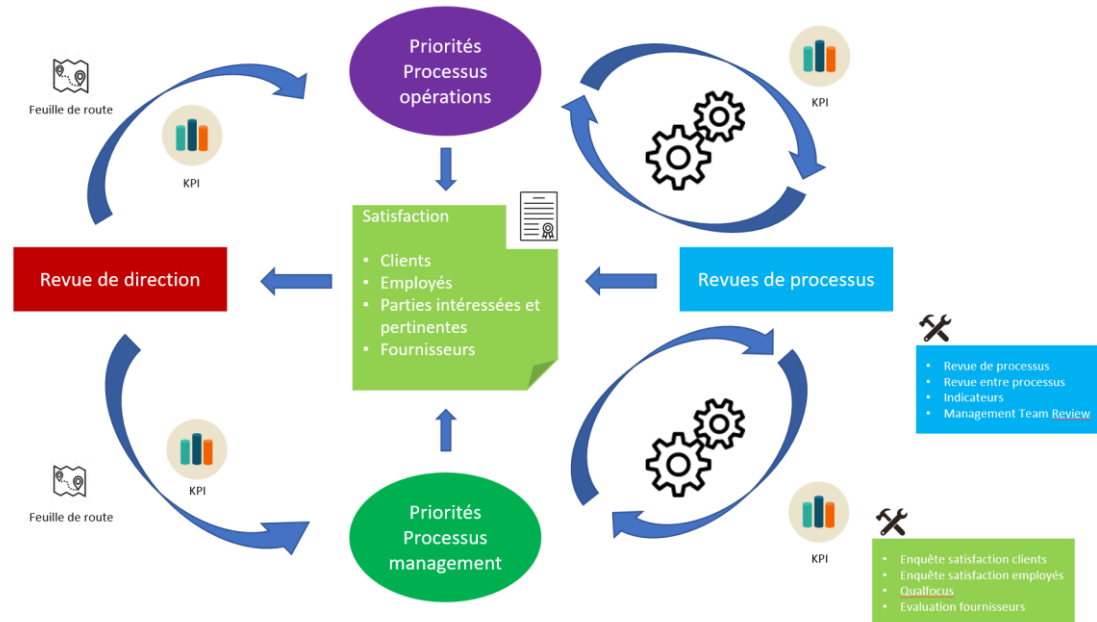
Chez Global Net la politique Qualité est encadrée par un système de Management de la Qualité (ISO 9001) de plus en plus robuste, que nous voulons améliorer chaque année. En 2021 nous avons décidé de le renforcer en mettant en place 4 processus opérationnels : **Dynamique de l'Offre, Dynamique Commerciale, Order To Delivery et Finance et Business Control**. Nous avons fixé pour chacun d'eux une feuille de route détaillant leur raison d'être, leur rôle dans l'influence de nos résultats ainsi que les priorités stratégiques pour lesquelles ils sont responsables.

Nous nous conformons à l'ensemble des lois en vigueur dans notre secteur d'activité.

Nous faisons partie du Groupe Bunzl, nous en sommes fiers et nous respectons son code d'éthique.

Nos valeurs d'entreprise sont : **Engagement – Solidarité – Performance – Respect – Initiative – Humilité**

### Processus du management de la qualité chez Globalnet



Hugues Robert  
Managing Director  
Globalnet