

## Dédommagement aux clients dans la logistique – La philosophie du zéro défaut de ALSO!

**Nouveauté dans la branche de la distribution: Nous, ALSO Suisse SA, dédommageons nos client lors d'une erreur de commissionnement dans la logistique et consolidons ainsi notre philosophie du zéro défaut.**

Avantages clients élevés, zéro défaut, promesses que nous pouvons tenir, Total Quality Management (TQM) – la pensée de la qualité est profondément ancrée dans les principes directeurs de ALSO, que nous citons également bien volontiers dans notre travail quotidien. ALSO Suisse SA donne encore une fois la preuve qu'elle est également tournée vers l'efficacité dans la pratique.

Depuis le 1er mai 2010, une promesse qualité très concrète et spéciale est faite: **Les clients, qui ont subi des dommages à cause d'une erreur dans les opérations du centre de logistique de ALSO, seront dédommagés avec une somme de CHF 50.00!\***

Le concept de dédommagement financier est la conséquence de nos efforts pour la maîtrise des processus. Après que, depuis plus d'un an, ALSO demande une participation au frais lors des retours causés par le client, il était temps de créer des conditions similaires de notre côté.

Avec la mise en service du nouveau centre logistique LOG2009, nous avons à nouveau investi massive-

ment dans la sécurité des processus et nous voulons maintenant donner la preuve que cela, au sens du TQM, a porté ses fruits. Des livraisons sans erreur à plus de 99,9 pourcent le démontrent déjà de manière impressionnante. Avec la perspective d'une indemnisation, nous voulons également vous

encourager, chers clients, à nous informer de manière détaillée et précise en cas de problème.

C'est pour nous l'occasion d'apprendre de nos erreurs et de ne pas les répéter. Vu ainsi, avec le dédommagement, nous réinvestissons dans notre philosophie de la qualité et nous, en tant qu'entreprise, établissons une nouvelle norme!

### Procédure

En cas de réclamation, le déroulement reste le même, annoncez-la à votre interlocuteur chez ALSO. Le déroulement de notre processus interne a été modifié en conséquence et lors de la sollicitation d'un crédit, après avoir examiné la réclamation, vous recevrez une lettre avec le crédit approprié.

Nous vous remercions pour votre fidélité à ALSO Suisse SA et nous nous réjouissons de poursuivre notre bonne coopération!

\*Pour avoir droit à cette indemnisation sont valables comme défaut dans la logistique de distribution:

- livraison d'article erroné
- erreur de quantité

Moyens légaux:

Le recours à la voie légale est exclu.

