

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE - TRANSPORT PUBLIC

En cohérence avec notre stratégie et notre politique générale, nous plaçons les clientes et clients au centre de nos préoccupations. Répondre à leurs besoins est la condition pour assurer la continuité de nos activités et conserver leur confiance. A ce titre, nous nous engageons à mettre en œuvre les principes directeurs d'un traitement des réclamations selon des standards de qualité élevés (norme ISO 10 002), dans le respect de la législation et des normes applicables en vigueur.

NOS ENGAGEMENTS

Ecoute, dialogue et accessibilité

Nous facilitons l'accessibilité à notre clientèle en offrant la possibilité de s'exprimer dans plusieurs langues et par différents canaux dédiés :

- ☐ www.cfl.lu
- ☐ Application CFL go
- ☐ Courriel : qualite@cfl.lu
- ☐ Réseaux sociaux (Facebook et Instagram)
- ☐ Courrier postal :
CFL / Cellule suggestions et réclamations
clients, 16 boulevard d'Avranches, L-1160
Luxembourg
- ☐ Appel téléphonique au **+352 2489 5555**
(du lundi au vendredi de 8h à 17h,
à l'exception des jours fériés)

Satisfaction des clientes et clients

Nous répondons aux réclamations de notre clientèle, dans des délais ambitieux et de manière argumentée, pour satisfaire à ses attentes. Si nécessaire, nous maintenons le contact pour apporter un suivi de qualité.

Exigence de performance

Nous définissons une vision claire et des objectifs de qualité mesurables. Nous soutenons toute initiative permettant d'améliorer la qualité du travail et la satisfaction de nos clientes et clients.

Engagement de notre personnel

Nous reconnaissons l'importance du rôle de notre personnel dans la relation avec nos clientes et clients. En ce sens, nous les accompagnons en continu et nous les encourageons à répondre activement aux questions et attentes. Nous souhaitons construire un dialogue et une relation de confiance.

Amélioration continue

Nous améliorons en continu la qualité de nos services en nous appuyant sur les expériences que la clientèle nous partage au travers de ses réclamations. Cela inclut des contrôles réguliers et la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.

NOTRE PROCESSUS

Réception et enregistrement de la réclamation

Nous accusons réception d'une réclamation via nos canaux dédiés
(sous 1 jour ouvré).



Appréciation et étude de la réclamation

Nous évaluons la réclamation selon des critères définis et nous collectons toutes les informations nécessaires pour apporter une réponse satisfaisante à la personne réclamante.



Analyse et amélioration continue

Nous recherchons des solutions pérennes pour notre clientèle et nous mettons en œuvre les actions associées.



Envoi d'une réponse

Nous transmettons à la personne réclamante un retour formalisé par écrit (sous 6 jours ouvrés).

La Direction des CFL