

Déclaration d'intention « En confiance »

Les partenaires de la carte de membre Pro Senectute Vaud qui signent cette déclaration d'intention s'engagent ici à mériter la confiance des seniors et à respecter les principes suivants établis en lien avec le motto du club de membres « Plus de liens, plus de vie, plus de voix » :

Plus de liens

Nous soutenons nous aussi Pro Senectute Vaud en acquérant chaque année 5 cartes de membres « couples » à remettre à nos retraités ou clients (valeur totale : CHF 200.-).

Nous méritons la confiance de tous par une écoute, une réactivité et un comportement allant toujours au-delà d'un « comportement commercial satisfaisant ».

Nous nous engageons à offrir nos compétences mais aussi celles de notre réseau si une demande ne peut être satisfaite par nous-même.

Notre savoir-faire professionnel est adossé à un savoir-être irréprochable : aucune action portant quelque préjudice que ce soit au client ne peut être toléré par la direction

Plus de vie

Nous garantissons une écoute personnelle des questions et éventuelles réclamations et la recherche permanente de solutions « gagnant /gagnant ».

Nous identifions les opportunités profitables à notre clientèle senior.

Nous intégrons chaque fois que possible les seniors à des événements d'entreprises, tests de produits ou autres opportunités de rencontres.

Plus de voix

Nous donnons ici formellement le droit aux seniors porteurs de la carte de membre de « donner de la voix » en dénonçant tout manquement de notre part auprès de l'association (avec droit de réponse).

Si un senior a le sentiment de ne pas avoir de répondant fiable et disponible dans l'entreprise, il peut s'adresser à Pro Senectute Vaud qui pourra à des conditions à définir par elle établir les ponts manquants.

Nous acceptons enfin le principe que des « clients mystère » envoyés ponctuellement par Pro Senectute Vaud puissent tester notre respect de cette déclaration.

Lieu et date

Signature et tampon