

La Charte **Qualité Collectif Be**

Version **Clients**

Chez Collectif Be, nous nous consacrons à l'offre de prestations bien-être exceptionnelles dans des **lieux d'exception**, comprenant des hôtels haut de gamme, des entreprises, des séminaires et des incentives.

Collaborer avec Collectif Be garantit une **qualité de service inégalée**, préservant **l'image** de votre établissement. Notre engagement est de vous apporter une entière satisfaction en toute **sérénité**.

Nos trois piliers qualité sont :

1. Adhérer aux valeurs du **bien-être**

- ✓ En garantissant une mise en relation avec des prestataires qualifiés qui s'adaptent à tous niveaux.
- ✓ En appliquant les fondamentaux de notre mission : dans tous ces aspects le savoir-être et le respect de l'humain sont à l'honneur.
- ✓ En s'inscrivant dans une démarche de mieux-être, nos prestataires ont à cœur de donner le meilleur d'eux-mêmes.

2. Offrir un rapport **qualité prix équitable**

- ✓ En œuvrant au maximum pour une expérience client de qualité.
- ✓ En proposant un « juste » prix en adéquation avec les services proposés & équitables pour tous sur **Collectif Be**.

- ✓ En renseignant avec bonne foi toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.

3. Délivrer les codes d'excellence **Collectif Be**

- ✓ Grâce à notre **Charte Qualité, Collectif Be** offre à tous ses prestataires bien-être, toute son expertise et toutes les clés indispensables pour intervenir dans vos résidences haut-de-gamme.
- ✓ En effet, après s'être assuré de la qualification et de la maîtrise technique du professionnel, **Collectif Be** forme chaque prestataire bien-être aux codes haut-de-gamme, en français et en anglais, pour délivrer une expérience de qualité.
- ✓ Afin d'atteindre cette maîtrise relationnelle, nous avons établi un ensemble de critères, dès l'accueil et ce jusqu'aux remerciements, que chaque prestataire bien-être applique lors de ces prestations.

Ainsi, nos prestataires bien-être sont dotés d'un **savoir-être exclusif** :

- Service professionnel, avenant et attachant
- Communication dotée de délicatesse et d'écoute active
- Adaptation aux attentes et aux exigences du client
- Réactivité et proactivité
- Sourire et générosité à chaque instant
- Attitude luxe, élégante et raffinée
- Présentation irréprochable
- Ponctualité et engagement
- Discrétion professionnelle

A cela s'ajoute l'incarnation de **nos valeurs communes** :

- Bienveillance, générosité, intégrité ;
- Humilité, gentillesse, respect, honnêteté ;
- État d'esprit positif, réactivité, adaptabilité, flexibilité ;

Grâce à notre méthode exclusive « **Méthode Collectif Be** », vous faites appel aux meilleurs prestataires tant sur le plan professionnel que sur le plan humain ! Notre objectif : vous apportez la satisfaction la plus exemplaire pour une collaboration pérenne et sereine. Et pour aller plus loin... Un questionnaire de satisfaction vous est adressé après chaque

prestation afin de recueillir vos impressions. Chaque appréciation et commentaire seront précieusement mis en valeur dans notre souci d'amélioration continue et de qualité optimale.