

# POLITIQUE QUALITÉ UMANLINK CX & ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Chez UMANLINK, l'expert de la gestion de la relation client omnicanal et multi secteurs, nous sommes fiers d'accompagner nos clients dans la mise en œuvre de leurs projets et l'amélioration de leurs pratiques.

En tant que partenaire engagé dans l'accompagnement vers plus d'efficacité, d'agilité et de compétitivité, nous mettons au service de nos clients l'excellence de nos ressources humaines et technologiques. L'humain a toujours été au cœur de notre activité, dans le respect et le développement de chacun, pour nos collaborateurs et partenaires à travers le monde.

La politique qualité UMANLINK s'articule autour de 3 valeurs essentielles :

## CRÉATIVITÉ

Dans un monde en perpétuelle évolution, nous sommes déterminés à trouver systématiquement la solution optimale pour nos clients, en combinant intelligemment talent, data et technologie.

Pour UMANLINK, la créativité se traduit par :

- Le partage et l'exploitation de notre expertise, nos expériences, nos partenariats et nos compétences à travers le monde. Nous avons la conviction qu'en misant sur le capital humain, nous sommes en mesure d'offrir des services de qualité.
- L'ingéniosité et l'agilité pour maximiser la performance et toujours mieux anticiper.
- La projection et la proposition d'idées et solutions novatrices pour aboutir à des résultats efficaces.

## RESPECT

Le respect à UMANLINK se traduit par l'attention, la considération, et la bienveillance portées aux collaborateurs, aux clients et aux partenaires.

Nous reconnaissons les convictions et le caractère unique de chacun, et nous nous engageons à faire ce qu'il y a de mieux pour toutes les communautés avec lesquelles nous œuvrons, car la force de la chaîne est dans ses maillons.

## AMBITION

Chez UMANLINK, nous ne nous contentons pas du statu quo, nous expérimentons de nouvelles façons de faire qui célèbrent les réussites. Nous déployons d'ailleurs tout le potentiel de notre organisation pour fournir à toutes les parties prenantes de notre groupe, un environnement de travail stimulant, dynamique et inspirant.

Pour nous, l'ambition s'inscrit dans une mentalité de développement continu et une projection sur les futurs défis de UMANLINK, car ce qui se mesure s'améliore.

Et nous sommes toujours enclins à explorer de nouvelles idées et à nous lancer dans des projets innovants qui favorisent le changement.

Afin de créer un équilibre optimal Client, collaborateurs et entreprise, la direction de UMANLINK **s'engage à :**

- Favoriser le développement des compétences humaines et mettre en place les moyens adéquats pour faire monter en compétence les collaborateurs.
- Concevoir un service de qualité pour satisfaire les clients finaux et les clients donneurs d'ordres.
- Offrir une expérience client excellente, transparente et engageante.



**Josselin SOURIS**  
PRÉSIDENT

