

# LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

PROCHE DE VOUS  
PAR TOUS LES TEMPS




# À mon écoute, 24h/24

## COMMENT LE JOINDRE ?

---


 **Par téléphone**  
Un numéro unique  
**0810 804 805\***

 **Par Internet**  
Un portail clients Déclic  
**declic.dalkia.fr**  
Connectez-vous à l'aide  
de votre identifiant et de votre  
mot de passe, communiqués  
lors de l'établissement de  
votre contrat pour enregistrer  
vos demandes et en suivre  
le traitement.

## UNE INTERFACE UNIQUE ENTRE DALKIA ET MOI

---

 **7 jours/7, 24h/24**

 **Le centre de relations  
clients traite toutes mes  
demandes d'intervention.**

 **50s**

**- de 50**  
**SECONDES**  
**pour répondre**  
**à mon appel**



**2**

**MILLIONS d'appels**  
**traités par an**

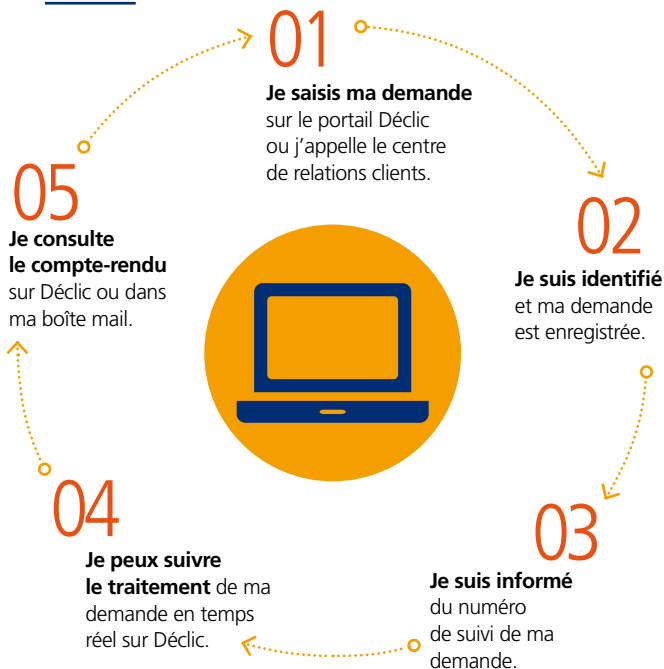


**2**

**SITES en France**  
**pour un service**  
**garanti en toutes**  
**circonstances**

# h/24, 365 jours/an

## SUIVRE MA DEMANDE EN TEMPS RÉEL VIA MON COMPTE EN LIGNE



## **PROCHE DE VOUS, PAR TOUS LES TEMPS, LA PROMESSE RELATIONS CLIENTS DE DALKIA**

---

### **Un service de qualité**

- Des conseillers formés aux métiers de Dalkia.
- Des méthodes éprouvées pour anticiper les périodes de forte activité et minimiser les temps d'attente.
- Un contrôle qualité du service rendu.

### **Une traçabilité garantie par un système d'information performant**

- Le suivi en temps réel et l'historique des demandes sur le portail clients Déclic.
- Un compte-rendu pour chacune des demandes traitées.



### **Centre de relations clients**

Parc d'activités de la Vatine

26, rue Raymond Aron – BP 200 - 76136 Mont Saint-Aignan cedex