

Écouter. Répondre. Réussir.

« Nous nous efforçons d'offrir des expériences qui changent la vie grâce à un service de qualité et des solutions innovantes. »

En tant que notre précieux client, nous nous engageons à assurer votre réussite.

Chez Carestream, notre objectif est d'offrir des expériences exceptionnelles aussi simples que possible pour nos clients et partenaires, grâce à un service de classe mondiale et aux solutions les plus innovantes du marché.

Nos collaborateurs s'engagent tous personnellement à respecter les comportements décrits dans cette brochure. Grâce à l'application cohérente de ces comportements, nous travaillons à créer une culture centrée sur le client qui favorise votre succès.

Nous partageons notre vision ici afin que vous sachiez ce que vous pouvez attendre de nous. Ce document décrit ce que signifie être un champion de la relation client, quelqu'un qui offre la meilleure expérience client possible. Si l'un des membres de notre équipe Carestream démontre ces comportements d'une manière qui dépasse vos attentes, veuillez nous en informer sur carestream.com/exceed.

Todd

Todd Clegg
President and CEO

Notre objectif est d'assurer le succès de nos clients en leur offrant la meilleure expérience client.

Si vous avez une préoccupation ou un problème, vous pouvez vous attendre à ce que nous utilisions le processus LEARN :

Listen. Learn.

- Écouter** Nous écoutons attentivement ce que vous dites et vous répétons la question ou le problème pour en tester notre compréhension.
- Comprendre** Nous nous mettons à votre place et imaginons ce que vous ressentez.
- S'excuser** Nous assumons nos responsabilités sans chercher d'excuses.
- Répondre** Nous nous engageons à essayer de résoudre votre problème. Cela signifie indiquer les mesures que nous prendrons et vous fournir un plan sur la manière dont le problème sera traité. Ensuite, nous effectuons un suivi pour nous assurer que nous avons répondu à vos besoins et à vos attentes.
- Informar** Nous informons les équipes internes appropriées de votre problème et des mesures que nous prenons afin que ces équipes puissent non seulement y répondre, mais aussi apporter des améliorations pour l'avenir.

Lorsque vous réussissez, nous réussissons.

Nous harmonisons nos efforts afin de favoriser votre succès. Il est de notre responsabilité d'adopter ces comportements dans notre travail quotidien et dans nos interactions avec vous.

Be a Hero.

- Être utile** Nous vous sommes utiles à tout moment et prenons des décisions en tenant compte de vos meilleurs intérêts.
- Se dépasser** Nous dépassons vos attentes d'une manière qui vous est précieuse, en faisant un effort supplémentaire pour que votre expérience soit la meilleure possible.
- Respecter** Nous vous traitons avec respect. Nous vous expliquons clairement les problèmes, vous écoutons et ne vous prenons jamais de haut. Nous conservons une image professionnelle et utilisons un langage approprié devant vous.
- Excellence** Nous vous fournissons d'excellentes performances et vous offrons la meilleure expérience client en travaillant au mieux de notre potentiel, en démontrant constamment la fierté de notre travail.



Nous nous réjouissons de la poursuite de notre relation et de votre succès.

Il est toujours possible de s'améliorer et nous nous engageons à faire cet effort. Parce que votre feedback est important pour nous aider à évaluer nos performances, vous pourriez recevoir une enquête de suivi dans votre messagerie électronique sur votre expérience avec Carestream.

carestream.com



"Rx only"

© Carestream Health, Inc., 2023. CAT 6000 507 12/23

Carestream