

CHARTRE D'ACCUEIL CAPSULE

QU'EST-CE QUE L'ACCUEIL ?

C'est un processus qui consiste à recevoir, dans un lieu prévu à cet effet, des personnes venues de l'extérieur, afin de les informer et de les guider pour qu'elles trouvent ce qu'elles sont venues chercher.

Les engagements de l'accueil CAPSULE



VOUS FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES EN VOUS PROPOSANT...

- Une signalétique claire, visible et commune
- Des horaires d'ouverture annoncés et adaptés
- Un courriel et un numéro de téléphone dédiés



VOUS ACCUEILLIR PROFESSIONNELLEMENT GRÂCE À...

- Une équipe formée aux techniques d'accueil et impliquée dans la satisfaction de vos besoins
- Un accueil personnalisé, souriant, aimable et courtois
- Un espace dédié pour l'accueil du public
- Une vigilance sur le confort et la propreté de nos espaces



VOUS ACCOMPAGNER INDIVIDUELLEMENT DANS VOS DÉMARCHES EN...

- Traitant vos demandes dans les meilleurs délais et en vous apportant des solutions
- Vous orientant vers le bon interlocuteur si nécessaire
- Vous proposant des services variés, fonctionnels, sécurisés et adaptés
- Vous garantissant la confidentialité de nos échanges



VOUS ÉCOUTER ET NOUS INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE EN...

- Réalisant une évaluation régulière de votre satisfaction
- Vous donnant la possibilité de nous faire part de vos suggestions
- Evaluant nos pratiques pour améliorer la qualité des services rendus

NOUS CONTACTER



sciences-capsule-accueil@
sorbonne-universite.fr

01 44 27 65 46

Cette charte a été pensée et conçue dans l'esprit du programme Service Publics +