

Certification « Qualité du service à la clientèle »

Ce que tout vendeur ou acheteur d'une propriété devrait savoir

Foire aux questions... et réponses

Qu'est-ce que la certification « Qualité du service à la clientèle »?

Quality Service Certification® (QSC) est une firme indépendante qui offre de la certification « Qualité du service à la clientèle », un processus de service formel qui comprend l'utilisation de garanties de service écrites, des sondages de satisfaction de la clientèle et une technologie qui permet d'offrir un service à la clientèle de qualité supérieure et un engagement face aux consommateurs.

Après la réussite de la formation et la signature d'un engagement à utiliser le processus QSC, y compris l'utilisation de la Garantie « Qualité du service à la clientèle », le professionnel de l'immobilier peut obtenir son titre « Qualité du service à la clientèle ».

Comment la certification « Qualité du service à la clientèle » profite-t-elle au consommateur?

Lorsque les consommateurs déboursent un montant considérable pour un service, ils s'attendent à obtenir un service constant, fiable, responsable et rapide de la part d'un fournisseur. La certification « Qualité du service à la clientèle » a été créée pour offrir aux acheteurs et vendeurs de propriétés une garantie de valeur accrue en offrant un service constant, fiable, responsable et rapide pour *chaque* transaction immobilière. C'est le service fourni par le professionnel de l'immobilier certifié « Qualité du service à la clientèle ».

Qu'est-ce qui différencie un professionnel de l'immobilier certifié « Qualité du service à la clientèle »?

Pour obtenir la certification « Qualité du service à la clientèle », un professionnel de l'immobilier doit participer au programme QSC, réussir un examen écrit et signer un engagement à suivre la procédure prescrite qui est présentée par écrit à *chaque* acheteur ou vendeur d'une propriété. À la suite de la clôture de toute transaction immobilière, une entreprise de recherche indépendante envoie un sondage exhaustif au client vendeur et acheteur afin de connaître leur niveau de satisfaction relativement aux services fournis par le courtier immobilier. Pour conserver sa certification « Qualité du service à la clientèle », le courtier devra maintenir son Indice de satisfaction de la clientèle à un niveau satisfaisant.

Comment la certification « Qualité du service à la clientèle » est-elle différente des autres certifications utilisées par les professionnels de l'immobilier?

La plupart des certifications ou titres existants ont été créés pour avantager le professionnel de l'immobilier et l'aider à améliorer son image et sa crédibilité. La certification « Qualité du service à la clientèle » a été créée au profit du client - afin qu'il puisse s'assurer d'un service à la clientèle de qualité supérieure de la part de son courtier immobilier. La plupart des titres sont obtenus une seule fois et sont renouvelés automatiquement chaque année. La reconnaissance « Qualité du service à la clientèle » est obtenue et conservée en un service à la clientèle de qualité pour chaque transaction, mesuré à l'aide d'un sondage sur la qualité du service à la clientèle. Il s'agit d'une différence importante!

Comment trouver un professionnel certifié « Qualité du service à la clientèle »?

Un site Web pour consommateurs décrivant les avantages que procurent les courtiers immobiliers certifiés « Qualité du service à la clientèle » et offrant un engin de recherche pour trouver et choisir votre professionnel de l'immobilier sera disponible sous peu. Les consommateurs pourront y consulter des exemples de la Garantie écrite « Qualité du service à la clientèle » et du sondage sur la satisfaction de la clientèle validée de manière indépendante (lorsqu'au moins quatre sondages ont été reçus). Ils pourront accéder aux coordonnées de l'agent, à son site Web personnel, et dans bien des cas, ils pourront consulter le niveau de satisfaction et les commentaires d'anciens clients.

Le site Web QSC pour consommateurs offrira aux clients les renseignements dont ils ont besoin pour choisir un courtier immobilier de manière plus éclairée.

