

SOCIÉTÉ INTERNATIONALE LIVINGSTON

VOUS ÊTES NOTRE PREMIÈRE PRIORITÉ

En matière de service, Livingston accorde sa première priorité à vous et à votre entreprise.

Société Internationale Livingston

Vous êtes notre première priorité

En matière de service, Livingston accorde sa première priorité à vous et à votre entreprise.

Nous comprenons que la gestion de vos affaires est votre première priorité, et c'est pourquoi nous en avons fait la nôtre, pour rendre la gestion de vos affaires douanières aussi facile et continue que possible. En fait, notre structure de service entière est construite autour de vous et de votre mode de gestion, parce que nous savons qu'il est particulièrement important pour vous de faire passer vos marchandises à la frontière sans subir de retards coûteux.

Les problèmes sont inévitables dans l'univers complexe de la douane et du commerce transfrontalier, mais vous pouvez être certain que nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour éviter ces problèmes. Nos clients nous ont dit qu'ils désiraient résoudre leurs problèmes rapidement et sans ennuis, et nous prenons cette exigence à cœur en vous procurant un point de contact unique pour assurer une résolution rapide des problèmes.

En ayant recours à des rôles normalisés dans le service à la clientèle, à des processus bien définis et à des outils et technologies de pointe, nous offrons un service à la clientèle entièrement personnalisé grâce à nos nombreuses ressources à l'échelle mondiale. Cet engagement envers l'excellence du service nous permet de concentrer nos efforts sur vous, pour vous aider à vous concentrer sur vos affaires.

Communications ouvertes et continues

Quand une expédition pose un problème, vous ne devriez pas être obligé de gaspiller votre temps à trouver des informations. En fait, nous avons mis en place des mesures

Découvrez comment Livingston peut travailler avec vous comme partenaire de confiance.



Promesse d'excellence

- Notre excellent service à la clientèle est concentré sur vous, pour que vous puissiez vous concentrer sur vos affaires.

spéciales pour vous livrer les informations dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin.

Que vous ayez une question ou un problème particulier, ou si vous désirez simplement nous communiquer un commentaire positif ou constructif, vous pouvez vous attendre à un traitement uniforme et efficace, quel que soit le motif de votre appel.

Résolution rapide et exacte des problèmes – chaque fois

Il n'y a rien de plus frustrant qu'un service irrégulier, mais vous n'aurez jamais ce problème avec Livingston. Nous avons mis en place des méthodes standardisées et automatisées de résolution des problèmes pour la plupart des questions courantes que vous pourriez poser. Comme



ces problèmes sont traités de la même manière chaque fois, nous sommes en mesure d'assurer une résolution rapide et exacte. En outre, grâce à nos processus de référence interne, vos problèmes seront traités sans retard par les personnes appropriées.

Une équipe à votre service

Chez Livingston, nos employés sont notre plus grand atout. C'est pourquoi nous investissons dans la formation continue des employés qui sont chaque jour en contact avec vous. Que ce soit pour améliorer la résolution des problèmes ou pour se tenir au courant de la réglementation, nos employés perfectionnent continuellement leurs méthodes de travail et cherchent des moyens de vous offrir un meilleur service.

Pour que vous receviez toujours un service de qualité uniforme, nous avons mis au point une nouvelle ressource

Traitement uniforme

- Attendez-vous à un traitement uniforme et efficace, quel que soit le motif de votre appel.

de service à la clientèle, de sorte que vous saurez toujours à qui vous adresser quand une question ou un défi se pose à vous :

Votre coordonnateur du service

C'est votre point de contact principal pour toutes les questions et problèmes à résoudre. Votre coordonnateur du service a une connaissance pratique de vos affaires et peut accéder instantanément à l'historique de votre compte, dès que vous lui téléphonez. Ce coordonnateur se chargera personnellement de la résolution de toute question ou tout problème éventuel que vous auriez. Il ou elle travaillera non seulement à la résolution de votre problème, mais vous tiendra aussi informé de l'état et de la résolution du problème, dès votre appel et jusqu'à votre satisfaction complète. Si votre coordonnateur du service n'est pas disponible, votre appel sera transféré à un membre de son équipe qui connaît également votre compte. Autrement dit, vous ne serez jamais pris dans un chassé-croisé téléphonique et vous n'attendrez pas longtemps que quelqu'un retourne votre appel.

Votre gestionnaire du service à la clientèle

Ce gestionnaire reste votre contact externe et stratégique pour le service, en collaboration étroite avec votre coordonnateur du service. Votre gestionnaire vous aidera à repérer les tendances et problèmes, et travaillera avec vous



pour résoudre la cause profonde de tout problème répétitif. Cette personne veillera à ce que votre coordonnateur du service résolve rapidement les problèmes et reste à votre disposition pour un complément d'expertise au besoin.

Ce modèle vous permet de créer des relations plus personnelles avec votre coordonnateur du service et votre gestionnaire du service à la clientèle – ainsi, même avec l'envergure mondiale de Livingston, vous bénéficiez toujours de l'attitude d'un « petit courtier ».

Nos outils et systèmes de pointe vous facilitent le travail

Nous investissons continuellement dans l'amélioration de nos outils internes – par exemple, en mettant en œuvre le logiciel de réputation mondiale Salesforce.com pour la gestion des relations-clients et en reliant notre système d'identification des appelants à l'historique de notre clientèle. Nous disposons également d'une infrastructure de télécommunications supplémentaire pour que vous puissiez vous adresser à quelqu'un qui connaît votre compte, chaque fois que vous téléphonez.

L'excellence du service à la clientèle de Livingston facilite beaucoup les formalités de dédouanement et de conformité réglementaire.

Vous êtes véritablement notre première priorité

Nous croyons qu'une collaboration avec votre courtier devrait être un partenariat, pas simplement une tâche. Quand vous devenez partenaire de Livingston, vous pouvez être certain que vos intérêts viendront toujours en premier lieu et qu'il y aura toujours quelqu'un à votre disposition pour résoudre les problèmes de manière uniforme et rapide.

Contactez Livingston

Vous avez des questions ou besoin d'aide avec vos expéditions ? Contactez votre directeur de compte, écrivez-nous à : simplifier@livingstonintl.com ou nous donner un appel au **1-800-837-1063**