

Des nouveautés à l'appel !

 **N° Cristal** 09 69 37 36 35

Pour être toujours plus à votre écoute, nous faisons évoluer notre Centre de Relation Client. Vous pourrez à compter du 1^{er} juillet nous joindre au 09 69 37 36 35 (numéro non surtaxé, prix d'un appel local). Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h, trente-cinq téléconseillers Vilogia du Centre de Relation Client situé au siège de Vilogia à Villeneuve d'Ascq (59) sont à votre disposition pour vous informer. Que vous souhaitiez un renseignement sur les différents moyens de paiement, ayez une question sur vos loyers, déposiez une demande de mutation ou sollicitez un rendez-vous avec un technicien... ils proposeront, en quelques minutes, une solution à votre situation.

En dehors de ces plages horaires, un service d'astreinte, disponible au même numéro, gère les demandes techniques urgentes, les soirs, week-ends et jours fériés.

APPEL NON SURTAXE

astuces !

Avant de décrocher le téléphone, sachez qu'on vous demandera le type de réclamation que vous souhaitez formuler :

technique ou **commerciale**

Si possible, munissez-vous de votre compte affaire, écrit sur votre avis d'échéance. Ce n'est pas obligatoire mais cela peut être utile.

Confort +

Afin de toujours mieux vous satisfaire, le serveur vocal interactif évolue au 1^{er} juillet. Pour vous faciliter la vie et réduire votre temps d'appel, toutes les demandes techniques relevant de votre contrat Confort + (voir ci-dessous) seront directement orientées vers le prestataire. Vous pourrez prendre aussitôt rendez-vous avec la société qui interviendra à votre domicile.

LE CONTRAT *Confort +* CONCERNE L'INTÉRIEUR DE VOTRE LOGEMENT

Lors de votre appel, laissez-vous guider par le serveur vocal. Si votre question technique concerne l'intérieur de votre logement et l'un des équipements listés ci-dessous, sélectionnez le choix Confort +.

- Interphone / Sonnette
- Porte de garage individuelle (serrure et accessoires)
- Chauffage individuel (radiateur électrique et chaudière)
- Portes et fenêtres, volets roulants et persiennes
- Prises TV, prises téléphone
- Prises de courant, interrupteurs et branchements électriques
- Ventilation
- Plomberie, robinetterie et sanitaires
- Chauffe-eau et cumulus
- Débouchage des canalisations

POUR UNE RÉCLAMATION TECHNIQUE ?

1. Faites le choix client

2. puis le choix technique

3. enfin choisissez *Confort +*

Noëlle Khelifi

"J'apprécie le contact avec les locataires" explique, avec un sourire dans la voix, Noëlle Khelifi qui est à votre écoute au sein du Centre Relation Client. Le téléphone n'est pas son seul lien avec vous. Elle fait partie des collaborateurs qui, derrière leur écran, répondent à vos mails et traitent les demandes de l'espace locataire. "Quand un locataire me confie une demande quel que soit le moyen de communication, mon but est de la traiter. Je fais toujours le maximum pour lui apporter la réponse dès le premier contact. Pour certaines demandes, on doit transmettre à d'autres services. On a tous un objectif commun : la satisfaction client !"