PRESS RELEASE

CONTINENTE É A PRIMEIRA CADEIA DE HIPERMERCADOS EUROPEIA A RECEBER A CERTIFICAÇÃO PARA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O Sistema de Gestão de Reclamações da Sonae MC acaba de receber Certificação Internacional em Conformidade com a norma NP EN 10002:2007, atribuída pela SGS ICS – *International Certification Services*. A Sonae MC – Continente, Modelo, Modelo Bonjour, Continente Online, Continente Ice, Bom Bocado, Book.it, Pet&Plants e Wells - é a primeira e única empresa na Europa a receber esta Certificação, sendo que a nível Mundial apenas 27 certificados foram emitidos.

A certificação internacional agora atribuída distingue a preocupação da Sonae MC com os seus clientes, procurando sempre ouvir e perceber as suas necessidades de forma a melhorar e a garantir a sua total satisfação. Esta certificação vem comprovar essa dedicação e reforça a política de melhoria contínua da Sonae MC de forma a assegurar sempre o melhor serviço ao cliente.

A Política de Gestão de Reclamações da Sonae MC destaca-se pela implementação de um único método de abordagem ao cliente, a sistematização de todo o processo de gestão de reclamações, a disponibilização de uma base/estrutura para a análise e revisão contínua do processo de tratamento de reclamações e das melhorias efectuadas, através da definição de objectivos e indicadores e a monitorização da satisfação do cliente.

Todos estes factores promovem uma melhoria da credibilidade junto do cliente, uma melhoria na aptidão de resolução das reclamações de um modo consistente, sistemático e uniforme e uma motivação dos colaboradores em aperfeiçoar as suas competências no contacto com o cliente.

Para José Fortunato, Administrador da Sonae MC, "*Esta certificação é um momento marcante para a Sonae MC, que reflecte a nossa determinação em ter o cliente no centro da actividade. A nossa orientação para os clientes, cada vez mais exigentes e informados, faz com que as insígnias Sonae MC continuem, no futuro,*

permanentemente focadas e dedicadas, procurando sempre antecipar as suas expectativas e necessidades."

A Sonae MC assume assim o seu compromisso para com a melhoria contínua do Sistema de Gestão de Reclamações, assegurando uma maior satisfação dos Clientes.

Para mais informações, por favor, contactar:
Sónia Dias
Tel. 21 359 15 36
E-mail: sdias@grupogci.net