



**Le
Chemin
de la
Qualité**

La compétence:

Notre personnel est formé aux produits et aux services de l'entreprise avant de pouvoir assumer son rôle dans le service client.

Chaque employé est assisté dans sa mission par des procédures opérationnelles claires et très détaillées, ainsi que par l'aide des autres membres du service.

Le système informatique de l'entreprise a été élaboré spécifiquement pour notre métier. Il évolue constamment en fonction des besoins exprimés par le personnel et par les clients.

Nous maîtrisons plusieurs langues européennes pour mieux servir les différents pays de destination de nos produits.

Sinolux sàrl, B.P. 27 L-8401 Steinfort
☎ 00 352 398 798 contact@sinolux.lu www.sinolux.lu

Service Clients

Sinolux

*Votre Spécialiste
en Plantes Chinoises*

中
盧
藥
葆

www.sinolux.lu

Le Service Après-Vente:

Nous utilisons notre base de données pour vos requêtes (dosage, instructions, informations comptables, suivi des colis) et nous l'enrichissons avec vos suggestions.

Notre connaissance des plantes, notre capacité à gérer les exceptions et notre réactivité aux incidents jouent un rôle majeur.

Les incidents (colis perdus, problèmes liés à une recette) sont traités professionnellement. La participation du staff et du management pour résoudre les incidents est structurée et surtout rapide.

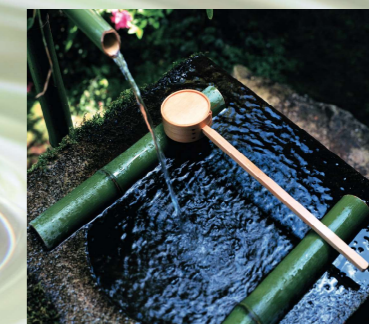
Le Service de Vente:

Notre travail consiste à prendre soin de vous, à vous aider dans le choix du traitement et du format, et à vous livrer des recettes de la plus haute qualité.

Le cycle de vie d'une nouvelle commande est rapide, mais très encadré par des procédures: réception de la commande par téléphone, mail, fax ou courrier. Contrôle et saisie des données de la commande. Validation par des professionnels expérimentés en MTC. Envoi d'un devis si nécessaire ou si demandé. Email de confirmation de la commande au praticien. Préparation de la commande et remise de documents personnalisés lors de l'expédition.

Une éthique ancrée dans la tradition

La commande est envoyée le jour même (si reçue avant midi) ou le jour suivant (si reçue l'après-midi). Nous avons à notre disposition un grand choix de transporteurs pour assurer une livraison rapide.



 00 352 398 798

contact@sinolux.lu

www.sinolux.lu