



CHARTRE QUALITÉ
DE SERVICE

Lefebvre Dalloz
ACTIVER LA CONNAISSANCE

1 Vous conseiller pour un achat en toute sérénité

- Nous mettons tout en œuvre pour comprendre vos attentes, vous conseiller avec pertinence et vous informer de la façon la plus claire et précise.
- Vous avez la possibilité de tester la grande majorité de nos solutions numériques et logiciels en essai gratuit avant de vous engager.

1

2 Vous offrir un accueil personnalisé en tant que client Lefebvre Dalloz

- Vous êtes client de nos solutions numériques et logiciels Lefebvre Dalloz : profitez d'un accompagnement individuel dans les 3 premiers mois et d'une session de prise en main de votre solution.

2

3

Des équipes mobilisées pour vous servir au quotidien

- Notre service relation client, basé au siège de Lefebvre Dalloz à La Défense, est à votre écoute via le numéro de téléphone unique 01 83 10 10 10 ou par e-mail src@lefebvre-dalloz.fr et chat du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.
- Nous répondons à toutes vos questions dans un délai de 48 h ouvrées et vous conseillons sur nos produits et services avec réactivité, professionnalisme et courtoisie.
- Nous vous accompagnons pour maîtriser toutes les fonctionnalités de vos produits (guide d'utilisation, webinaires, trucs et astuces, tutoriels vidéo) et vous informons à chaque enrichissement de vos solutions.

4

Vous écouter pour améliorer chaque jour votre expérience client

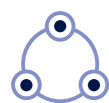
Votre satisfaction est notre priorité :

- À chaque étape de votre parcours client, vous êtes invité à nous faire part de votre ressenti et nous vous donnons régulièrement la parole au travers d'enquêtes de satisfaction.

Votre confiance est notre plus grande richesse :

- Nous prenons en compte vos suggestions pour améliorer en continu nos produits et services et toujours mieux vous satisfaire. C'est ainsi que plus de 90 % de nos clients nous renouvellent leur confiance chaque année.

Lefebvre Dalloz, votre partenaire métier de confiance



Une offre globale de documentation, de formation, de logiciel et de service adaptée à vos enjeux

- Des offres complémentaires de documentation, de formation, de logiciel et de service pour vous accompagner à 360° dans vos métiers.



Des équipes expertes et engagées pour un service d'excellence

- Une très forte réactivité dans l'analyse des évolutions juridiques et fiscales grâce à nos équipes de rédaction internes et notre communauté d'auteurs.



L'innovation au service de vos métiers

- Des investissements R&D permanents pour anticiper vos besoins.
- Des innovations produit régulières pour vous offrir des solutions alliant sécurité juridique et productivité accrues.



Une sécurité accrue de vos données

- Des serveurs hébergés en France pour garantir la pleine sécurité de vos données personnelles et professionnelles.

Contactez-nous

Service relation client :
Tel : 01 83 10 10 10
Lundi au vendredi de 9 h00 à 18 h00
Email : src@lefebvre-dalloz.fr

Visitez nos sites web

boutique.efl.fr | boutique-dalloz.fr | editions-legislatives.fr

Mémentos Francis Lefebvre, Codes Dalloz, ouvrages, revues, solutions en ligne et logiciels

assistance.lefebvre-dalloz.fr

Guides d'utilisation, tutoriels, trucs & astuces, évolutions produits, FAQ,...

Open.lefebvre-dalloz.fr

Accès gratuit à un extrait des contenus juridiques : articles, interviews,...

formation.lefebvre-dalloz.fr

Plus de 1500 formations, l'offre la plus complète en droit et en chiffres, mais aussi en soft skills

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



ÉDITION



FORMATION



LOGICIELS & SERVICES

