

OVERLEASE ET LA NORME ISO



Les principaux objectifs étaient :

- Formaliser et maîtriser les processus
- Implanter une culture Qualité client au sein de l'entreprise
- Faire participer les collaborateurs à la dynamique du changement



Le premier axe stratégique d'Overlease étant la satisfaction de ses clients, Overlease France s'est engagé depuis 6 ans dans une démarche Qualité qui concerne l'ensemble de ses métiers.

Notre ambition, aujourd'hui, est de nous maintenir en tant qu'opérateur de référence dans le métier de la gestion automobile de contrats en Location Longue Durée.

3 savoirs faire principaux

La capacité d'intégration de service grâce à une offre globale proposée aux clients

Overlease se fixe des objectifs de satisfaction clients et de qualité de service.

Nous devons être à l'écoute de nos clients et pouvoir agir favorablement sur leur degré de satisfaction en développant nos produits et prestations répondant à leur besoin.

La volonté d'innovation afin d'améliorer en permanence la qualité de nos produits et le sens du service au client

Overlease améliore ses processus et les rationalise.

Pour ce faire, nous choisissons des outils technologiques innovants, capables de répondre aux besoins de nos clients.

Notre aptitude à reconnaître et à valoriser la contribution de chacun dans la recherche permanente de la satisfaction de nos clients

Overlease développe un système de management permettant de responsabiliser et d'impliquer les collaborateurs pour accroître leurs performances et accompagner les changements.

Nous devons poursuivre nos efforts en matière de formation, de maîtrise des techniques d'évaluation et de suivi de nos collaborateurs.

A chaque instant, nous devons veiller au bon fonctionnement du système qualité, il s'agit d'un engagement de tous, chacun doit vérifier en permanence l'application l'efficacité, la mise en œuvre des moyens les plus appropriés pour corriger et vérifier l'efficacité de nos actions.

La stratégie Overlease

Overlease est certifié ISO 9001 version 2000 depuis le 18 Mai 2002 sur l'ensemble de ses activités pour la gestion des contrats en Location Longue Durée, en Fleet Management et les prestations de services suivantes :

- Assistance,
- Entretien,
- Pneumatique,
- Véhicule de remplacement,
- Véhicule d'attente,
- Fourniture de carburant,
- Perte financière,
- Suivi de parc,
- Assurance,
- Restitution d'informations,
- Gestion des sinistres,
- Restitution des véhicules.