



Enda Tamweel « Élu Service Client de l'Année » pour la troisième année consécutive

Enda Tamweel a obtenu pour la troisième année consécutive le prix « *Élu Service Client de l'Année* ».

Ce prix vient consacrer une démarche ancrée de longue date chez Enda Tamweel, qui fait de l'expérience client un des maillons forts de l'organisation.

Pour sa troisième participation à l'élection « *Élu Service Client de l'Année* », Enda s'est à nouveau distinguée en fédérant ses équipes autour d'un projet commun qui a permis à l'institution de se hisser parmi les lauréats.

Le concours « *Élu Service Client de l'année* » est organisé chaque année par le cabinet d'audit « *Qualimétrie* », référence internationale dans la réalisation d'études relatives à l'expérience client. Il récompense la qualité des services fournis par les entreprises, en évaluant, sur le principe des tests mystère les principaux canaux de la relation client à savoir :

La visite physique-Les appels téléphoniques, l'E-mail, le site web et les réseaux sociaux. En tout, ce sont 160 tests mystères qui sont réalisés sur chaque entreprise.

Le Directeur général d'Enda Tamweel, Mohamed Zmandar, a déclaré être très fier de ce prix qui met à l'honneur le sens de l'engagement de toutes les équipes d'Enda Tamweel qui travaillent de concert pour soutenir l'inclusion financière et sociale et concourent à offrir à chacun un parcours fluide et personnalisé.

Le service et la qualité : facteurs de différenciation dans l'édification parcours client

Enda Tamweel a toujours misé et placé la qualité de service au cœur de ses préoccupations. L'institution, qui s'appuie sur une démarche de proximité avec l'ensemble de ses clients, est forte d'un ancrage local qui lui permet de couvrir l'ensemble des gouvernorats tunisiens (104 agences et 5 guichets mobiles).

Enda Tamweel a, par ailleurs, réussi à se déployer sur les autres canaux en fournissant à ses clients une panoplie de services inspirés et adaptés à leurs besoins. Ainsi, grâce à une série d'outils notamment une nouvelle application mobile, Enda permet à tous ses clients de suivre leurs demandes de crédit en temps réel, d'être notifiés de la date de remboursement de leurs prochaines échéances, d'effectuer toutes leurs demandes d'information et d'accéder au réseau d'agences Enda.

Enda Tamweel positionne, ainsi, la relation client au centre de sa stratégie d'entreprise en fournissant des prestations reposant sur la simplicité, la flexibilité, la proximité et la confiance.

Ce faisant, et considérant que le parcours client reste consubstantiel au parcours collaborateur, Enda s'est inscrite dans une démarche de simplification et de facilitation en dotant l'ensemble de ses agents d'une plateforme leur permettant de gérer à distance l'ensemble des phases relatives au processus d'octroi du crédit.

Fondée en 1990, Enda est un acteur clé du développement économique et social par le rôle actif qu'elle joue dans la promotion de l'auto-entrepreneuriat et de l'auto-emploi.

En 30 ans, Enda a servi près d'un million de personnes et a accordé plus de 3, 8 millions de prêts. L'institution intègre les enjeux de l'émancipation des femmes, du leadership des jeunes et de la promotion du développement durable dans sa stratégie en s'appuyant sur un modèle de croissance inclusif.

À propos d'Enda Tamweel :



Créée par l'organisation non gouvernementale internationale Enda inter-arabe, pionnière du secteur de la micro-finance en Tunisie depuis 1995 avec un portefeuille de 430 000 clients actifs et un encours de

plus de 1005 millions de dinars, Enda Tamweel opère à travers un réseau de 103 agences et 5 guichets mobiles desservant principalement les régions isolées.

Enda Tamweel apporte une forte contribution au développement économique du pays en assurant l'inclusion financière des populations vulnérables, privilégiant les femmes, les jeunes et les populations rurales. En encourageant l'auto-emploi par la promotion de l'entrepreneuriat, elle aide un grand nombre de jeunes et de femmes à gagner leur vie par leurs propres efforts et à recouvrer leur autonomie.