

POLITIQUE QUALITE.

RAJA est le numéro 1 européen de la vente à distance de fournitures et équipements d'emballage aux entreprises de toutes tailles dans tous les secteurs d'activité, et se distingue par :

- ses produits (qualité, choix, disponibilité),
- ses services (conseils, livraison 24/48h, fabrications spéciales, impression personnalisée, service clients après-ventes, ...).

Notre volonté est de garantir la satisfaction totale de nos clients et de respecter nos engagements (qualité, prix, délai, services). C'est pourquoi, nous plaçons en permanence le client au centre de notre stratégie et de nos plans d'actions.

Afin de démontrer notre capacité à bien servir nos clients et à améliorer nos performances, nous nous devons d'obtenir la reconnaissance officielle de la qualité de notre organisation et de nos services. Nous avons ainsi obtenu la certification qualité ISO 9001 en 1998 de l'ensemble de nos activités, confirmée depuis, tous les ans par notre organisme certificateur Afaq.

Afin de développer la société de manière maîtrisée et rentable, je tiens à privilégier :

- L'amélioration permanente des services proposés à nos clients :
 - Largeur et profondeur de l'offre produits,
 - Exhaustivité et clarté des informations et des tarifs au catalogue et sur le web,
 - Accueil, conseil personnalisé et prise de commandes, par le biais de nos différents canaux : téléphone, chat, web, terrain, ...
 - Disponibilité des produits,
 - Qualité de la préparation des commandes,
 - Rapidité de la livraison,
- L'exigence d'un niveau de qualité élevé de nos produits, une gamme de fournitures et équipements d'emballage complète et innovante au meilleur rapport qualité / prix pour répondre au plus près aux attentes et besoins de nos clients,
- L'optimisation de notre organisation et la maîtrise de nos processus pour accompagner notre développement et l'atteinte de nos objectifs,
- Le renforcement de l'information, de la motivation et la formation de tous les collaborateurs pour qu'ils effectuent leur mission dans des conditions optimales et la volonté d'améliorer en permanence le cadre de travail,
- Le respect de la réglementation en vigueur et la conformité réglementaires des produits de notre offre,
- Le choix pertinent des investissements dans tous les domaines destinés à maintenir le meilleur niveau de performance et de compétitivité.

Paris Nord II, le 28 février 2017

Danièle KAPEL-MARCOVICI
Présidente Directrice Générale