



# NOTRE PHILOSOPHIE **FIRST SERVE**

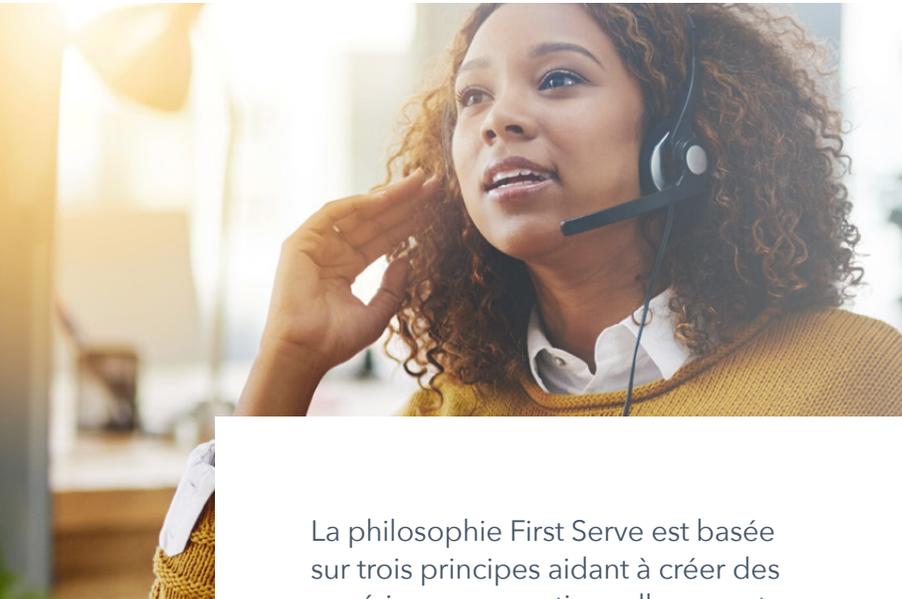
Un service exceptionnel,  
sans exception



La philosophie First Serve est étroitement liée à la mission de WPO : “Nous aidons les gens” et définit qui nous sommes en tant qu’organisation et comment nous fonctionnons. Cette philosophie est fondamentale dans nos interactions les uns avec les autres, ainsi que dans la manière dont nous servons nos clients et membres.

C’est une attitude, une manière de mettre nos valeurs en pratique que ce soit avec des clients ou des collègues. Nous offrons des interactions consistantes, engageantes, et personnalisées qui sont impactantes et dépassent les attentes.

Nos clients ne sont pas seulement les entreprises que WPO sert en tant que PAE, mais aussi leurs employés (les utilisateurs de nos services), nos collègues, et notre réseau de partenaires et de prestataires affiliés délivrant des services.



Mettre en contact  
une personne avec  
quelqu'un qui peut  
l'aider, c'est aussi cela la  
philosophie First Serve.

La philosophie First Serve est basée sur trois principes aidant à créer des expériences exceptionnelles pour tous nos clients :

**1. Ma contribution est précieuse et valorisée.** Tout le monde a un rôle à jouer lorsqu'il s'agit de la philosophie First Serve. Nous travaillons ensemble pour dépasser les attentes des clients et des employés, atteindre l'objectif de l'organisation et s'aligner sur notre direction stratégique.

**2. Je suis toujours utile.** Un client interne ou externe cherchant de l'aide n'est jamais confronté à un refus ou à une absence de réponse. Soyez présent dans chaque interaction et aidez avant tout - même si cela signifie étendre le champ de vos responsabilités. Mettre une personne en contact avec quelqu'un qui peut l'aider, c'est aussi cela la philosophie First Serve.

**3. Je m'efforce toujours de créer des liens émotionnels.** WPO fait une différence dans la vie de ceux qui ont accès à nos services, mais aussi dans la vie de ces employés. Nous nous engageons tous à fournir un effort supplémentaire

pour créer des relations durables, dignes de confiance et significatives avec nos clients et membres.

Dans nos interactions avec des collègues, des clients ou des membres, les émotions sont ce qui fait de nous des êtres humains à part entière. Nous savons qu'en utilisant et en développant notre intelligence émotionnelle, nous pouvons améliorer la communication et les compétences interpersonnelles nécessaires pour établir des relations qui comptent. Pour créer un lien émotionnel, commencez par reconnaître les émotions en jeu, développez des interactions plus engageantes et soyez présent dans l'instant.

En résumé, la philosophie First Serve consiste à garder nos clients internes et externes en tête dans tout ce que nous faisons, mais aussi à développer des relations fondées sur la confiance et l'intégrité à chaque étape.