



# FTD est synonyme de qualité.

FTD fait toujours figure de chef de file en matière de qualité dans l'industrie florale.

*Nous croyons que la qualité deviendra la marque de notre industrie et qu'elle démarquera nos fleuristes de la concurrence.*

Depuis cent ans, FTD fait figure de chef de file en matière de promotion de la qualité dans l'industrie florale. FTD dispose d'outils commerciaux de qualité supérieure, de programmes de formation exclusifs et de programmes de contrôle de la qualité innovants qui contribuent à améliorer l'expérience du consommateur et à faire en sorte qu'ils reviennent vers les fleuristes FTD.





FTD est fière d'être le chef de file de l'industrie en protégeant votre entreprise, vos clients et l'industrie florale.

## Une mesure de la qualité

FTD s'engage pleinement à créer de nouveaux programmes et outils visant à améliorer la qualité du service chez nos fleuristes. C'est avec grand plaisir que nous lançons le nouveau Programme ÉTOILE de qualité FTD pour aider les fleuristes à se comparer à tous les autres fleuristes du réseau FTD. Ce programme est un outil exceptionnel qui fournit une mesure uniformisée et cohérente de la qualité pour tous les fleuristes du réseau FTD.

La Cote de qualité FTD est calculée selon des données quantitatives et réelles sur les commandes et calcule un niveau acceptable de qualité. Les fleuristes FTD qui atteignent ou dépassent cette « mesure de qualité » recevront une ÉTOILE de qualité FTD. Le classement sera recalculé tous les quatre mois en conjonction avec l'annuaire FTD. Le classement apparaîtra uniquement sur votre état de compte mensuel FTD et ne sera pas publié.

## Comment faire pour recevoir une ÉTOILE de qualité FTD ?

Pour recevoir une ÉTOILE de qualité FTD, votre magasin doit remplir au moins 25 commandes entrantes par mois, peu importe l'origine des commandes (combinaison des commandes fleuriste à fleuriste et des commandes FTD.com) et détenir une cote de qualité inférieure à 1,1 % pendant la période de l'annuaire FTD.

Les ÉTOILES de qualité FTD sont attribuées selon la formule suivante. Ces données constitue la manière la plus complète et la plus précise de mesure de la qualité.

$$\text{« Cote de qualité »} = \frac{(\text{PGDR* en dollars} + \text{FTD.COM valeur en dollar des remboursements})}{(\text{Valeur en dollars fleuriste à fleuriste} + \text{valeur en dollars des commandes FTD.COM})}$$

La valeur en dollars du Programme de gestion des délais de réponse (PGDR) inclura la valeur des commandes refusées plus de deux (2) heures après leur réception selon les règles du Programme de gestion des délais de réponse. La valeur en dollars des commandes refusées après la date de livraison sera multipliée par deux en vertu des règles du Programme de gestion des délais de réponse FTD.

Votre état de compte mensuel FTD inclura le « Rapport détaillé de la cote de qualité » où vous trouverez aussi la ventilation de la valeur des commandes faisant partie du Programme de gestion des délais de réponse FTD ainsi que la valeur des remboursements des commandes via FTD.COM.

Grâce à la cote de qualité FTD, il vous sera possible d'obtenir un portrait clair du niveau de qualité de vos services et d'améliorer vos performances selon les données réelles associées à votre magasin. FTD tient à aider votre magasin à atteindre son plein potentiel en améliorant la qualité de ses services et en fidélisant ses clients.

## Qu'est-ce que le Programme de gestion des délais de réponse FTD ?

FTD a lancé le Programme de gestion des délais de réponse en juin 2008. Le Programme de gestion des délais de réponse FTD est conçu pour protéger les fleuristes FTD des commandes non livrées ou livrées en retard qui finissent par ternir leur réputation auprès des clients. FTD assure un suivi de toutes les commandes et attribue des pénalités au nom des fleuristes expéditeurs afin de s'assurer que les commandes sont refusées ou exécutées dans les délais impartis. Toute pénalité calculée selon ce programme sera versée aux fleuristes expéditeurs.

Le but du Programme de gestion des délais de réponse FTD est d'amener les fleuristes qui exécutent les commandes à signifier leur refus d'une commande aux fleuristes expéditeurs dans un délai de deux heures. Le refus de la commande moins de deux heures après sa réception pendant les heures d'affaires régulières entraînera le renvoi rapide de la commande au réseau FTD afin qu'elle soit exécutée promptement pour la satisfaction du client.

Les heures d'affaires régulières du Programme des gestion des délais de réponse sont les suivantes :

Du lundi au vendredi : 9 h à 17 h • Samedi et dimanche : 9 h .

**Consultez notre Foire aux questions (FAQ) à go to [www.FTDi.com/quality](http://www.FTDi.com/quality).**



Des fleuristes soucieux de protéger l'industrie réservent un accueil chaleureux au Programme de gestion des délais de réponse FTD. Nous avons recueilli quelques commentaires de fleuristes.

“Je félicite FTD d’avoir rendu les fleuristes responsables des commandes qu’ils reçoivent en créant le Programme de gestion des délais de réponse. En tant que fleuriste, il nous incombe d’être honnêtes envers les clients et de tenir parole, et ce, des deux côtés de la commande, à l’envoi comme à la livraison. De nombreux choix s’offrent à nos clients et il faut travailler de concert pour protéger l’industrie florale. Notre commerce n’est pas réglementé. J’aime bien savoir qu’il y a des normes en place comme le Programme de gestion des délais de réponse pour protéger les fleuristes qui prennent leurs responsabilités.”

*Arthur Conforti*

Beneva Flowers, Sarasota (Floride)

“D’abord, j’ai pensé que ce programme n’était pas nécessaire. Puis, en révisant le programme avec mon équipe, j’ai découvert que de dix à quinze pour cent de leurs commandes avaient été livrées en retard ou n’avaient pas été livrées du tout. Mon personnel et moi travaillons très fort pour satisfaire toutes les commandes et tous les clients ; aujourd’hui j’appuie davantage le programme et j’encourage les efforts que déploie FTD pour promouvoir la qualité dans notre industrie.”

*Don Hotton*

Jory's Flowers, Concord (Californie)

“Le Programme de gestion des délais de réponse FTD est une initiative audacieuse qui vise à améliorer l’efficacité du réseau Mercury. Le programme sera bénéfique aux fleuristes professionnels FTD en garantissant que les commandes sont livrées promptement, ce qui contribuera à améliorer la satisfaction de nos clients.”

*Steven Kavanaugh*

Norfolk Florist, Virginia Beach (Virginie)



Florists' Transworld Delivery, Inc.

3113 Woodcreek Drive • Downers Grove, IL 60515

800.788.9000 • [www.FTDi.com](http://www.FTDi.com) • [ftdmemberservices@ftdi.com](mailto:ftdmemberservices@ftdi.com)