

# Notre promesse client

[www.vicilanguages.fr](http://www.vicilanguages.fr)

**V'ICI**  
LANGUAGES **FRANCE**

## Pourquoi une promesse client ?

### 1. Notre passion pour le service client

Pour nous ce sont des actes plutôt que des mots !

### 2. Notre proactivité

Nous cherchons constamment à améliorer notre service avant que des réclamations ne surviennent.

### 3. Notre culture d'entreprise

Il ne s'agit pas seulement de Nathalie Danon, notre directrice, toute l'équipe participe au service client chez VICI.

Voici les **22 points de notre promesse client**.

Si vous n'êtes pas satisfait à 100 % de ces 22 points, veuillez en parler à un membre de notre équipe Management : Nathalie, Laure, Anne-Claire, Esther ou Aneta : [management@thevici.com](mailto:management@thevici.com)

Nathalie



## Notre flexibilité

- 1.** Nous faisons tout notre possible pour vous offrir flexibilité et choix, notamment :
  - des programmes linguistiques bilingues pour les enfants de 2 à 18 ans
  - des forfaits week-end et vacances
  - des programmes axés sur les examens
  - des cours intensifs quotidiens
  - un apprentissage pour les loisirs avec des cours de style de vie
  - la participation à des cours jusqu'à 4 fois par semaine avec notre agenda flexible
  - un apprentissage en ligne avec notre plateforme i.VICI
  - des programmes axés sur les affaires adaptés à des secteurs spécifiques
  - des tutoriels vidéo avec Lingua Attack
  - des stages d'immersion en Angleterre pour adolescents et professionnels
- 2.** En plus des options ci-dessus, vous pouvez demander un **programme linguistique sur mesure** (par opposition à un cours standardisé). C'est vous qui décidez, avec vos préférences d'apprentissage et votre style de communication préféré. En matière d'apprentissage des langues, il n'y a pas de modèle unique !
- 3.** Nous proposons **11 langues étrangères** : anglais, espagnol, italien, allemand, portugais, russe, polonais, arabe, mandarin, japonais et français comme langue étrangère.
- 4.** Nous proposons même **des programmes d'entreprise et des packages de consolidation d'équipe** pour nos clients professionnels.

*Nous avons noté de réels progrès. Les cours et les supports sont variés et adaptés. Toute l'équipe est très réactive. Nous recommandons vivement VICI !*

Nathalie F., Grenoble

## Notre méthodologie

- 5.** Notre méthode d'enseignement préférée est **l'approche communicative**. Il s'agit d'une expérience très naturelle et pratique de la langue qui privilégie la communication orale sur la grammaire et qui a fait ses preuves pour aider les élèves à devenir plus confiants plus vite.
- 6.** Nous préconisons **l'apprentissage mixte**, une méthodologie qui utilise la technologie pour combiner l'apprentissage en classe et hors classe, maximisant l'impact éducatif pour les élèves de tous horizons.
- 7.** Nous recherchons et testons constamment de **nouvelles ressources** : livres, exercices interactifs en ligne, jeux, etc. Pour cela, nous cherchons toujours à entretenir des relations privilégiées avec les meilleures maisons d'édition de langues au Royaume-Uni et en Europe.
- 8.** Notre philosophie est que votre coach linguistique vous accompagne plutôt qu'il vous impose des choses. Nous visons donc à mettre nos élèves (et non l'enseignant et ses connaissances) **au cœur de chaque leçon**.
- 9.** Notre référence est le **Cadre européen pour les langues**, fruit de plus de vingt ans de recherche. Il s'agit d'une norme internationale pour décrire les compétences linguistiques. Il fournit une base transparente, cohérente et complète pour l'élaboration des programmes de langues, des lignes directrices des curriculums et l'évaluation des compétences en langues étrangères.
- 10.** Notre objectif est que votre apprentissage soit **divertissant mais structuré** ! Ainsi, selon votre programme, vous recevrez :
  - Vos objectifs linguistiques généraux, les sujets à couvrir et les moyens d'évaluation, répertoriés et soigneusement préparés dans un programme linguistique sur mesure et approuvés par notre coordinatrice linguistique

- Un plan de projet détaillé (pour les programmes axés sur les examens)
- Un « bilan de réussite » pour les jeunes linguistes (de 2 à 18 ans), afin que les parents puissent suivre les progrès de leur enfant par module.

**11.** Nous sommes axés **sur les résultats !** Nous ne promettons pas de posséder la potion magique pour vous faire apprendre les langues et il ne s'agit pas de notre propre méthode scientifiquement prouvée (celles-ci ont tendance à être fictives !). Chaque élève apprend différemment. Nous ferons tout ce qu'il faut pour que vous profitiez de votre parcours d'étudiant et nous vous aiderons à atteindre les résultats que vous recherchez.

## Les membres de notre équipe

**12.** Tous nos coachs sont des **locuteurs natifs**, choisis avec soin pour leurs excellentes capacités linguistiques et leur passion pour ce qu'ils font.

**13.** Notre équipe est **rigoureusement formée**. Parce que le développement et la croissance continus des employés sont importants pour nous, nous offrons des opportunités d'apprentissage et de formation régulières et continues pour tous les membres de notre équipe.

**14.** Nos clients sont précieux, et nous voulons **établir une véritable connexion** avec chacun et chacune. Notre directrice du service client est là pour faciliter exactement cela, et elle soutient tous nos clients tout au long de leur relation avec VICI.

**15.** Nous avons une **coordinatrice linguistique** dédiée pour soutenir l'ensemble de nos coachs et veiller à ce que les demandes des clients soient gérées efficacement pour une expérience client transparente.

## Nos valeurs ajoutées

**16.** Lors de votre inscription, vous recevrez :

- des conseils en ligne sur l'apprentissage des langues
- un quiz en ligne personnel et des conseils sur les différents styles d'apprentissage
- des étapes en ligne pour maîtriser la langue de votre choix (compétences en lecture, écriture, écoute, production et interaction orales).

**17.** Nous organisons des **événements culturels et linguistiques gratuits** tout au long de l'année, pour les enfants et les adultes. Qu'il s'agisse d'une soirée style 'pub quiz' anglais, de jeux de société italiens, d'un film bilingue pour les plus petits, d'art et d'artisanat portugais, tous nos événements sont amusants et éducatifs. Ils complètent et améliorent votre apprentissage et vous offrent la possibilité d'utiliser vos compétences linguistiques dans un contexte différent.

**18.** Nous vous encourageons à rejoindre notre **groupe Facebook** fermé pour accéder aux actualités sur VICI, des blogs intéressants et d'autres contenus, y compris des photos d'étudiants et des histoires de réussite.

## Notre service client

**19.** Si vous renouvelez votre adhésion chez nous, vous bénéficierez d'une **promotion spéciale**. La fidélité est toujours récompensée chez VICI !

**20.** Notre délai de réponse est de **4 heures** et toute demande recevra une réponse complète dans les 24 heures.

**21.** Les réclamations sont traitées dans les **48 heures**.

**22.** Nous offrons une **garantie de remboursement** : du jamais vu dans le secteur linguistique ! Si après 3 mois de suivi de votre programme linguistique, vous pouvez en toute honnêteté dire que vous n'avez constaté aucune amélioration, nous vous rembourserons.