



École primaire Saint-Sauveur Uniformes Loft

Chers clients,

Étant bien conscients de votre insatisfaction quant au service à la clientèle ainsi que suite au délai de livraison de vos commandes, nous avons discuté avec la direction de votre école qui nous a fait part de vos commentaires suite à la rentrée scolaire. Soyez assurés que nous prenons la situation très au sérieux.

Faisant la majeure partie de notre production localement, nous avons été fortement affectés cette année par les difficultés croissantes vécues par l'industrie manufacturière au Québec; la faillite dans notre industrie d'un joueur important, l'augmentation du salaire minimum, la tendance croissante de la délocalisation de la production vers l'étranger et le vieillissement de la main d'œuvre œuvrant dans les manufactures ont tous contribué au délai de livraison. Plusieurs de nos fournisseurs avec qui nous faisons affaires depuis de nombreuses années nous ont livré notre marchandise beaucoup plus tardivement qu'à l'habitude.

De plus, malgré tous nos efforts pour minimiser les impacts, les retards de livraisons qui ont affectés plus d'une école ont engendré un très grand volume d'appels et de courriels, ainsi qu'une très grande augmentation de l'achalandage en magasin à la fin du mois d'août et au début septembre. Bien que nous ayons alloué plus de ressources, la qualité du service à la clientèle a été grandement affectée et bien en dessous de ce que nous souhaitons offrir à notre clientèle.

Sachez qu'en tant qu'entreprise étant en affaire depuis près de 30 ans et ayant à cœur la satisfaction de ses clients, les derniers mois nous ont incités à revoir en profondeur nos façons de faire. Devant s'adapter à la nouvelle réalité du marché, nous revoyons la planification et le réseau de fabrication de notre production ainsi que toutes les procédures qui ont un impact direct sur nos priorités qui sont de vous livrer vos commandes et améliorer significativement la qualité du service à la clientèle. Soyez assurés que nous prendrons les mesures nécessaires pour éviter qu'une situation semblable ne se reproduise.

À noter, les polos manquants seront livrés d'ici la mi octobre pour les commandes placées avant la date limite et d'ici la fin octobre pour les commandes placées après la date limite.

Je suis sincèrement désolée pour les inconvénients ainsi que de la frustration engendrée par la situation.

Je vous remercie pour votre compréhension,

Pat Kyriacou
Présidente
Uniformes Loft