

CHARTRE INTERNE QUALITÉ POSEUR

ENGAGEMENT N°1

La veille au soir, ou tôt le matin, je prépare mon déplacement de pose chez le client :



- mon véhicule est propre
- mon matériel est vérifié
- les produits à poser sont en parfait état et conformes à la commande
- j'ai mon équipement de protection (combinaison de travail propre, couvre chaussures, film de protection).
- j'ai mon panneau de chantier.

ENGAGEMENT N°2

Je me présente **à l'heure** chez le client, et dès l'arrivée je détaille l'intervention.



ENGAGEMENT N°3

J'organise avec le client le chantier et l'ordre d'intervention.



ENGAGEMENT N°4

Je contrôle les cotes, avant le démontage.

ENGAGEMENT N°5

Je protège l'environnement avant d'intervenir.



ENGAGEMENT N°6

Je fais un travail soigné dans les règles de l'art, je respecte les consignes et procédures de pose. Je "fignole" le chantier.



ENGAGEMENT N°7

Si j'ai un problème, je sors de l'habitation pour téléphoner au bureau.



ENGAGEMENT N°8

Je nettoie les lieux et les laisse impeccables.



ENGAGEMENT N°9

Une fois la pose terminée, j'explique au client "comment ça marche", quel est le bon usage du produit et comment l'entretenir.



ENGAGEMENT N°10

Je remets le carnet de garantie au client, et lui fais signer la fiche de réception de travaux jointe. Je lui explique la fiche de satisfaction.



ENGAGEMENT N°11

Je présente la facture et récupère le chèque.



ENGAGEMENT N°12

Je demande au client s'il a lui-même, ou ses voisins, de nouveaux projets et lui explique le principe du coupon de parrainage.



ENGAGEMENT N°13

Je lui dis au revoir.



ENGAGEMENT N°14

A mon retour, je fais un compte rendu au contremaître, je range et nettoie mon véhicule.

