

# Charte qualité ALLOVITRES



***En acceptant la Charte de Qualité ALLOVITRES, vous vous engagez à respecter scrupuleusement les points suivant :***

## **Lors de la réception des commandes :**

- Contrôler l'exactitude des commandes reçues en vérifiant le nombre, l'état du produit, les dimensions et les caractéristiques.
- A contacter les clients dès que nous vous communiquerons la date de la réception de leur commande en vue de convenir d'un rendez-vous pour la pose ou pour le retrait dans votre établissement.

## **En cas de problème(s) lors de la livraison :**

- A émettre une réserve précise sur le Bon de Livraison du transporteur (vitres ou quincailleries abimées, manquantes, références incorrectes, etc... et prévenir le service réseau au siège.
- A signaler toute absence de coordonnées sur le bon de commande au service réseau.

## **Lors de mes échanges avec la clientèle dans votre établissement :**

- A réserver un accueil convivial et agréable en garantissant écoute et conseil.
- A accueillir les clients dans un cadre de travail satisfaisant (intérieur et extérieur)
- A faire signer le bon de livraison au client et à le retourner au service livraison du siège.

# Charte qualité ALLOVITRES



## Lors de la pose chez le client :

- A réserver un accueil convivial et agréable en garantissant écoute et conseil.
- A entretenir vos outils de travail : véhicule propre, mallette organisée, tenue soignée, etc...
- A préparer une zone de travail, protéger le sol avec du film Polyane, positionner vos tréteaux sur le film plastique.
- A toujours laisser les lieux propres (habitation client et partie commune).
- A respecter l'intimité et la confidentialité des informations relatives à nos clients.

## Lors de mes congés :

- A signaler les périodes de fermeture de mon établissement au moins 15 jours avant mon départ.

## Google Adresse :

- J'autorise également ALLOVITRES à enregistrer gratuitement mon établissement sur Google Adresses, le service de localisation des entreprises de Google

**Le service de pose ALLOVITRES est aussi disponible au 04 42 91 13 13**  
**[service.pose@allovitres.com](mailto:service.pose@allovitres.com)**