



Un engagement de chacun & de tous, au service de nos clients ! **Le client est la priorité**

NOS OBJECTIFS QUALITÉ ➤ **Accroître la satisfaction client** ➤ **Fournir un service de qualité** ➤ **Respecter les exigences client** ➤ **Développer l'image de marque**

DOCUMENTS ET INFORMATIONS



« Tel un orchestre, je suis en symphonie avec mon chantier »

- Avoir à disposition la lettre de voiture et s'assurer de la présence de l'auto-risation de stationnement (si obligatoire)
- Vérifier les informations relatives au chantier (le cubage, l'adresse, le contact client sur site, le matériel nécessaire)
- Toujours avoir une pièce d'identité lors des activités Transfert
- Avoir une copie du plan de prévention, protocole de sécurité

PONCTUALITÉ



« Je respecte le client, j'évite les retards »

- Respecter le planning prévu, toute modification doit être validée avec le client
- Arriver chez le client à l'heure et finir la prestation dans les délais. En cas de retard, informer le client

IMAGE DE MARQUE



« Je suis ambassadeur de mon entreprise, je préserve son image »

- Porter une tenue identifiée avec un logo DEMECO
- Utiliser un véhicule et des cartons identifiés de la marque
- Avoir le logo de la marque sur la lettre de voiture

MATÉRIEL



« Un déménagement de qualité, c'est l'utilisation du matériel adapté à l'activité et à l'environnement d'intervention »

- Utiliser le matériel de protection adéquat (couvertures, cornières, papier bulle, plaques isorels...)
- Utiliser le matériel d'emballage adéquat (Housses, cartons, adhésifs...)
- Utiliser le matériel de manutention adéquat (Pal-bac, chariots, rolls...)

COMPORTEMENT



« Je suis professionnel, j'agis comme tel »

- Être professionnel, courtois, efficace et à l'écoute du client
- Éviter toute expression déplacée
- Éviter toute source de nuisance sonore

EPI



« Plus faibles sont les risques, meilleure est ma prestation »

- Port d'une tenue de travail adéquate
- Port du gilet Haute Visibilité (HV), si nécessaire
- Les chaussures de sécurité sont obligatoires

PROPRETÉ



« Fournir un service de déménagement de qualité, c'est faire de la propreté un critère de satisfaction client »

- Intervenir avec des véhicules propres, aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur
- Intervenir avec des vêtements et équipements (chaussures de sécurité, matériels de manutention, etc.) propres.

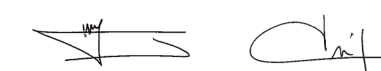
GESTION DES AVARIES



« Ne cherchez pas le coupable, cherchez le remède ! »

- En cas d'avarie :
- Faire le constat d'avarie avec le client
 - Prendre la photo du dommage et la transmettre à l'exploitation
 - Signer la lettre de voiture en mentionnant les réserves et contre réserves
 - Inviter le client à contacter l'agence ou Demeco siège pour obtenir la procédure de déclaration d'avarie

DEMECO PRÉSIDENCE



DEMECO SA



DEMECO ENTREPRISES

