



## CHARTRE QUALITE-CONFIANCE

---

### PREAMBULE

**123dom intervient au domicile des particuliers. Chaque membre de l'équipe se doit d'avoir un comportement irréprochable lors des interventions, depuis le premier contact jusqu'à la clôture du dossier. Cette approche du métier est une garantie de qualité et de sérieux pour nos clients et justifie la confiance qu'ils nous accordent.**

### CHARTRE

- Chez le client, le technicien comme le formateur est aimable et courtois. Il se présente dans une tenue propre et correcte. Il ne fume pas au domicile du client et il est ponctuel (il prévient en cas de retard, même bref).
- Les délais convenus sont respectés.
- Les lieux d'intervention sont toujours respectés et laissés dans un parfait état de propreté après la fin des travaux.
- Un devis écrit est systématiquement remis dès que l'intervention dépasse le montant de 100€ TTC.
- La facturation est " honnête " et respecte le barème de prix 123dom.
- Une facture détaillée est fournie au client afin qu'il puisse en contrôler chaque point.
- La vie privée de client est respectée et ses données personnelles sont traitées en toute confidentialité
- Toute réclamation d'un client fait l'objet d'une réponse immédiate.
- Dans son comportement, chaque technicien (ou formateur) assure la promotion de l'image de 123dom.
- Les techniciens et formateurs 123dom reçoivent régulièrement une formation qui leur permet d'être à jour sur les nouvelles technologies.
- Le technicien (ou le formateur) est à l'écoute du client. Il est patient et prend le temps d'expliquer et de combler les lacunes constatées.
- Les conseils précis apportés au client selon l'état de son équipement doivent l'avertir de tout problème prévisible.
- Le formateur vérifie la maîtrise des pré requis avant d'initier toute formation. Si des aménagements sont nécessaires, il en informe le client et le responsable des formations avant toute modification de contenu.
- Afin d'assurer une qualité constante, chaque technicien ou formateur suivra le protocole de dépannage (ou de formation) prévu. Une fiche de protocole sera remise avant chaque intervention (ou chaque formation).
- Le technicien utilise chez le client les outils mis à sa disposition et validés par 123dom : cédérom d'outils logiciels, trousse à outils, clé USB.
- Le formateur utilise les documents de formation conçus et validés par 123dom. Il en laisse une copie au client.
- Des évaluations régulières, a priori (entretiens, temps de formation) et a posteriori (enquête de satisfaction auprès des clients), permettront de vérifier la persistance des compétences des techniciens et des formateurs.