|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mission 4 – Sensibiliser le personnel à la relation client** | | Une image contenant extérieur, clipart  Description générée automatiquement |
| **Durée** : 40’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

M. Charvin souhaite mettre en œuvre une charte qualité destinée à fidéliser la clientèle. Par ailleurs, les maçons et ouvriers du BTP ne sont pas toujours de « grands communicants » et il arrive que des tensions surgissent avec les clients pour des incompréhensions ou des explications insuffisantes.

Le comité de direction s’est réuni et les éléments suivants ont été mis en évidence et devront être repris dans la charte qualité de la société.

Vous devez organiser une réunion destinée à présenter la charte qualité que vous proposerez (à partir du document 1) et à sensibiliser le personnel à la qualité relationnelle.

**Travail à faire**

Concevez le diaporama qui soutiendra vos propos lors de la réunion.

**Doc.  Les règles définies par la direction**

La satisfaction du client est l’affaire de tous. Notre entreprise est soumise à une concurrence de plus en plus grande. Notre activité dans la construction diminue et fait peser des menaces sur une équipe de travail.  
Nous devons réagir.

Nous proposons de mettre en place une charte qualité qui seradiffusée auprès de la clientèle et qui devra être respectée par l’entreprise et par son personnel.

Les travaux réalisés pour nos clients impliquent souvent la mise en œuvre de moyens importants, notamment sur le plan financier, nous avons le devoir d’être à la hauteur de ces enjeux.Nous devonsproposer un travail et unservice de qualité et de haut niveau pour la plus grande satisfaction du client qui nous paye. Cela doit être notre objectif principal.

Nous devons être une référence en termes de qualité dans la construction et dans les travaux publics. Nous proposons de mettre en œuvre une charte qualité en 7 points qui assurera la tranquillité et l'assurance d'un travail bien fait. De plus, nos interventions sont assurées par une garantie décennale professionnelle.

* Règle 1 : Remettre au client un devis détaillé et clair avec des délais annoncés.
* Règle 2 : Exécuter un travail de qualité, dans les règles de l’art par une équipe de professionnels qualifiés.
* Règle 3 : Exécuter les travaux dans le respect du planning prévisionnel accepté.
* Règle 4 : Nettoyer le chantier à intervalles réguliers. La propreté sur un chantier ça existe !
* Règle 5 : Réaliser des travaux qui respectent toujours les conditions financières convenues avec le client.
* Règle 6 : Assurer une garantie professionnelle décennale pour toutes nos interventions
* Règle 7**:** Utiliser des produits et des matériaux de qualités et de bonnes renommées qui respectent les normes en vigueur.

Nous nous engageons sur ces différents points, pour la plus grande satisfaction des clients.

Notre objectif est d’améliorer la satisfaction clients, de fidéliser les clients, d’améliorer notre image de marque, d’accroitre le chiffre d’affaires et de garantir l’emploi dans l’entreprise.

Il arrive que des tensions surgissent avec les clients pour des incompréhensions ou pour des explications insuffisantes. Les employés doivent réduire ces problèmes. Pour cela les salariés doivent être courtois, à l’écoute du client, transmettre au responsable les demandes des clients et satisfaire le client.

La mise en œuvre de ces mesures est l’affaire de tous, y compris des salariés sur le terrain.