



L'entreprise *abc aéraulique* s'engage formellement et sans réserve auprès de ses Clients et prospects sur l'ensemble des points suivants :

## Démarche commerciale :

- S'informer des besoins du Client.
- Effectuer une visite systématique sur site afin de formaliser l'étude technico-commerciale la plus précise possible.
- Expliquer clairement avec des propos sans ambiguïté les possibilités de réalisation des souhaits du Client.
- Valider par chaque partie les éléments servant à l'établissement de la proposition finale.
- Faire enfin une offre de service en adéquation avec les besoins du Client, ses contraintes budgétaires et opérationnelles et la conformité aux règlements en vigueur.

## Information :

- Renseigner le Client sur les lois et réglementations en vigueur dans les domaines d'application concernés par le champ de compétences de la Société et faisant l'objet de son intervention.
- Bien éclairer le Client sur le caractère obligatoire ou non de certaines prestations.
- Être en mesure de fournir au Client les textes officiels ou recommandations correspondants à ses besoins.

## Assistance-accompagnement :

- Établir avec le Client une vraie relation de partenariat avec la mise en avant de la notion de service, être réactif en cas de demande impromptue.
- Mettre tout en œuvre pour trouver au Client le prestataire approprié pour une prestation que la société ne serait pas en mesure de lui assurer.
- Agir en tant que conseil auprès du Client pour optimiser le fonctionnement des matériels qui sont confiés à la société pour maintenance ou entretien.

## Maîtrise des métiers par :

- La formation permanente des personnels (commerciaux, techniques et administratifs).
- L'élaboration de l'offre de compétences au travers d'un manuel de procédures opérationnelles dans lequel sont déclinés tous les protocoles spécifiques d'intervention.
- L'exigence envers les techniciens d'une obligation de résultat avec des contrôles permanents visuels ou photographiques.

## Assurance d'une relation de confiance en garantissant au Client :

- L'exécution des prestations dans les délais convenus.
- La qualité des prestations.
- La mise en œuvre d'actions correctives en cas de non-conformité par rapport aux libellés des propositions commerciales.



### Nature et prévention des risques environnementaux :

- Sensibilisation des personnels aux risques inhérents aux métiers, ainsi qu'à un comportement individuel respectueux de l'environnement.
- Intégrer des critères environnementaux dans une politique d'achat :
  - Utilisation de produits biodégradables.
  - Exigence envers les fournisseurs de répondre à minima aux normes environnementales en vigueur, et le contrôle de la réalité de ces conformités.
- Vérification de l'existence de systèmes de retraitements des effluents liquides chez le Client.
- Utiliser les filières de valorisation appropriées pour les déchets produits par ses activités.
- Pour une certaine part de prestations bien spécifiques, récupération par la société des effluents solides légers résultant de son intervention avec mise en destruction en centre spécialisé pouvant aller jusqu'à l'inertage par vitrification et fourniture d'un bordereau de suivi ou de destruction de déchets.

### Transparence :

- Fourniture de tous documents administratifs concernant la société sur simple demande.
- Clarté des propositions commerciales.
- Respects des engagements.
- Prévenance en cas de retard ou d'impossibilité.