

Les 5 engagements de la charte

- ✓ Développer des **propositions appropriées** aux clients
- ✓ Faire une **promesse client réaliste**
- ✓ Organiser la **proximité** au client final
- ✓ Créer des **relations "propres et proactives"**
- ✓ Être et rester un professionnel **à la pointe du progrès**



Focus sur les engagements

1 Développer des propositions appropriées aux clients

- Me former aux produits vendus (collaborateurs en contact avec le client final)
- Adapter mon offre aux spécificités de chaque client : mode de vie, caractéristiques thermiques du bâtiment, livraison du combustible,...

2 Faire une promesse client réaliste : coût de fonctionnement, confort, contraintes d'utilisation

- Remettre au client un bilan énergétique de son logement et expliquer la proposition technique. Idéalement, le bilan comportera une fourchette de consommations prévisionnelles pour prévoir la livraison adapté
- Proposer aux clients potentiels une démonstration de l'appareil en fonctionnement
- Mettre en service l'installation : fonctionnement général, alimentation, entretien, principales pannes possibles





3 Organiser la proximité au client final

- Réaliser des installations à moins d'une heure de trajet de mon entreprise
- Remettre une liste de fournisseurs de combustible certifié à proximité
- Être en mesure de proposer, en cas d'urgence, une solution au client en moins de 48h
- Offrir un service après-vente fiable



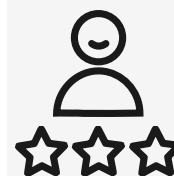
4 Créer des relations "propres et proactives"

- M'assurer que l'installation correspond aux attentes du client
- Informer les clients sous 48h de tout changement sur une commande en cours (retards, problèmes de fabrication...)
- Créer et proposer des offres d'entretien-maintenance
- Connaître et utiliser les procédures mises en place par les fournisseurs pour la disponibilité des pièces de rechange
- Enregistrer les réclamations client, accuser réception sous 24h, et donner une réponse dans un délai raisonnable



5 Être et rester un professionnel à la pointe du progrès

- Participer au parcours de formation de Propellet
- Participer aux formations sur les nouveaux produits organisées par les fournisseurs
- Connaître la réglementation et tout mettre en œuvre pour la respecter au mieux, et la faire appliquer par mes collaborateurs
- Une fois tous les deux ans au minimum, participer ou faire participer un représentant de mon entreprise à des groupes de travail organisés par Propellet pour travailler sur des problématiques collectives propres au chauffage aux granulés



Je m'engage dans la charte d'engagement Propellet.

Nom de l'installateur :

Date :

Signature :