

CHARTE DE QUALITÉ PARTENAIRE

Notre priorité est de garantir la plus grande satisfaction à nos clients, c'est pourquoi nous avons à cœur de proposer des services de qualité.

C'est dans ce but que portons une attention toute particulière à la sélection de nos partenaires prestataires de services.

Nos partenaires, qu'ils soient : artisans, micro-entrepreneurs, professions libérales, pme... s'engagent dans une relation durable auprès des clients de la **SAS Conciergerie A2C Mieux**.

Les principes essentiels de cette charte sont :

- La qualité du service apporté au client,
- La confiance de la relation avec le client,
- La confidentialité et la discrétion vis-à-vis du client,
- Le conseil apporté au client,
- L'efficacité à rendre le service au client,
- La disponibilité au service du client,
- Le sourire en toutes circonstances.

La qualité du service apporté au Client

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** ainsi que ses partenaires s'engagent à mettre au service de nos clients un personnel qualifié, sérieux, et compétent.

Chaque partenaire s'engage à être courtois en toutes circonstances, et toujours tout mettre en œuvre pour répondre aux demandes des clients et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Tout comme la **SAS Conciergerie A2C Mieux**, les partenaires s'engagent à respecter les principes du savoir vivre, du service clients et du Code du Travail.

La confiance de la relation Client

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** vérifiera systématiquement la légalité et la visibilité de toutes les structures partenaires, et plus particulièrement leur immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS).

Il sera demandé un justificatif d'assurance responsabilité civile professionnelle, ou assurance RC Pro.

Pour être sectionné par la **SAS Conciergerie A2C Mieux**, les partenaires devront fournir une information détaillée sur les prestations proposées, celle-ci devra être la plus exhaustive possible, dénuée de toute ambiguïté et/ou de clauses non lisibles.

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** et ses partenaires ne pourront proposer les services d'un tiers sans avoir pris connaissance précise de sa/son identité/qualification/qualité.

La confidentialité et la discrétion

Tous nos partenaires s'engagent à garantir le respect de la confidentialité et de la vie privée du client de la **SAS Conciergerie A2C Mieux** (clause de confidentialité).

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** s'engage à garantir la tranquillité de ses clients. De fait, le démarchage par un partenaire en direct est proscrit et l'utilisation des informations transmises par la **SAS Conciergerie A2C Mieux** doit être limitée au strict nécessaire.

Le conseil

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** et ses partenaires s'engagent à informer les clients sur le tarif des prestations et les possibilités de réductions de coûts (aides financières, déductions fiscales), à établir un devis gratuit...

L'efficacité à rendre le service

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** vérifie de manière régulière que les prestations effectuées par ses partenaires correspondent aux attentes des clients.

Les partenaires de La **SAS Conciergerie A2C Mieux** se doivent d'assurer la continuité de la prestation et d'informer instantanément la **SAS Conciergerie A2C Mieux** si des difficultés sont rencontrées.

La disponibilité

Les partenaires de la **SAS Conciergerie A2C Mieux** s'engagent à répondre aux sollicitations qui leur sont faites dans un délai maximum de 24h.

L'amabilité

Chaque partenaire de la **SAS Conciergerie A2C Mieux** s'engage à rester aimable, respectueux et surtout souriant en toute circonstance.

Si des difficultés sont rencontrées, le partenaire s'engage à conserver son sang-froid et son calme habituel, ainsi que son sourire, et de trouver une solution pour répondre à la demande du client.

L'engagement

La **SAS Conciergerie A2C Mieux** et ses partenaires s'engage à réaliser toute tâche qui lui sera confiée avec professionnalisme, le tout au service du client et dans les meilleures conditions possibles.

Fait à, le 20....

Signature

Justificatifs à joindre impérativement à votre demande :

Immatriculation de l'entreprise, assurance RC PRO.