

Pour être professionnel agréé La Maison Saint-Gobain, je m'engage à respecter les principes de comportement et d'action suivants :

- 1 Présenter un profil qualitatif qui **valorise mon savoir-faire**
- 2 **Utiliser l'interface** à chaque étape du chantier
- 3 **Être réactif** dans les échanges
- 4 Réaliser des **devis clairs et détaillés**
- 5 Faire preuve de **professionnalisme**

1 Présenter un profil qualitatif qui **valorise mon savoir-faire**

Ma « fiche professionnelle » est la vitrine de mon savoir-faire.

Elle doit être correctement complétée et mise à jour régulièrement, c'est indispensable pour faire la différence et être sélectionné par mes futurs clients. Elle doit être claire, précise dans la description de mes prestations et illustrée avec les photos de mes derniers chantiers.

Ma « fiche professionnelle » comporte :

- Mes coordonnées afin d'être contacté
- Une présentation de ma société et des travaux que je réalise
- Mes attestations d'assurance à jour : Responsabilité Civile + décennale (*téléchargeables*)
- Mes certifications professionnelles (*téléchargeables*)
- Ma photo de profil et les photos de mes réalisations
- Les avis de mes précédents clients



Je m'engage à remplir ma « fiche professionnelle » et à la mettre à jour régulièrement

2 Utiliser l'interface à chaque étape du chantier

L'interface « La Maison Saint-Gobain » a été conçue pour faciliter les échanges et suivre toutes les étapes du chantier.

Véritable tableau de bord de mon activité, cet outil me permet de rencontrer et interagir très facilement avec mes clients et gérer en temps réel l'évolution de mes chantiers.

L'interface doit être utilisée pour :

- Rentrer en contact avec mes futurs clients
- Transmettre mes devis (*format PDF*)
- La signature de mes devis en ligne par mes clients
- Transmettre mes factures (*format PDF*)
- Gérer le paiement des différentes échéances (*paiement sécurisé*)
- Transmettre les PV de réception signés (*format PDF*)
- Collecter les avis de mes clients qui viendront alimenter ma « fiche professionnelle »



Je m'engage à utiliser l'interface pour gérer toutes les étapes du chantier

3 Être réactif dans les échanges

Réactivité et sérieux dans les échanges sont des comportements clés pour que le service puisse s'opérer dans de bonnes conditions.

Pour la bonne fluidité des échanges et faciliter la prise de décision, il est primordial que chacun, particulier comme professionnel, s'engage dans une relation qualitative avec des délais d'action et de réponse respectés.

Délais à respecter dès lors que je me suis positionné sur un projet :

- Répondre au particulier qui m'a sélectionné : 48 heures
- Répondre à un appel ou un message de l'équipe La Maison Saint-Gobain : 48 heures
- Poster sur l'interface mon devis à l'issue du rendez-vous : 7 jours
- Poster sur l'interface ma facture d'acompte dès la signature du devis : 48 heures



Je m'engage à respecter les délais indiqués et à répondre avec sérieux

4 Réaliser des **devis clairs et détaillés**

Proposer des devis clairs et détaillés, c'est indispensable pour concrétiser des chantiers.

Le devis est un élément clé qui va servir de base à mon client pour prendre sa décision. Il doit indiquer des informations factuelles et compréhensibles par tous. Bien entendu, ce document ne fait pas tout, il est important que je sois disponible pour apporter les explications nécessaires et répondre aux questions de mon client.

Mon devis doit comporter :

- Toutes mentions légales (RCS, dénomination sociale, N°TVA...)
- Une date de validité
- Le détail des prestations à réaliser
- Le prix de la main d'œuvre (HT et TTC)
- Le prix et le détail des matériaux (HT et TTC)
- La date de début et la durée estimée des travaux
- Les modalités de paiement



Je m'engage à produire des devis clairs et détaillés et à les expliquer

5 Faire preuve de **professionnalisme**

Être un bon professionnel, c'est défendre des valeurs et les partager !

Faire preuve de professionnalisme, c'est démontrer mon savoir-faire dans la qualité des travaux que je réalise, et c'est aussi adopter un comportement pédagogue et prévenant qui rassure mon client.

Mes principes de comportement et d'action :

- Adopter les mesures de prévention et respecter/faire respecter sur le chantier les consignes sanitaires, qui s'imposent à tous, en période d'épidémie de COVID-19
- Travailler dans le respect des règles de l'art du bâtiment
- Comprendre les attentes de mon client et faire preuve de pédagogie
- Communiquer activement sur l'évolution du chantier
- Respecter les délais de réalisation du chantier
- Respecter mes engagements (délai de réponse, prix...)
- Veiller à la propreté du chantier et respecter le voisinage
- Etablir une relation de confiance avec mon client et respecter son intimité/confidentialité



Je m'engage à respecter ces principes de comportement et d'action