

CHARTRE DE QUALITE PARTENAIRE

Notre priorité est de garantir la plus grande satisfaction possible à nos clients, c'est pourquoi nous avons à cœur de proposer des services de qualité grâce aux prestataires que nous sélectionnons soigneusement.

Nos partenaires s'engagent dans le but de s'inscrire dans une relation durable avec les clients de la Conciergerie YouNeedMe, mais aussi avec les partenaires ou autres tiers qu'ils seraient amenés à rencontrer ou avec lesquels ils pourraient collaborer.

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
- Le plaisir avant tout !

1. La qualité du service apporté au Client

La Conciergerie YouNeedMe ainsi que ses partenaires s'engagent à mettre au service des clients de YouNeedMe un personnel qualifié, sérieux, et compétent.

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

Tout comme la Conciergerie YouNeedMe, les partenaires s'engagent à faire des efforts en vue de réduire, dans la mesure du possible, les impacts environnementaux de leurs produits et services, de respecter les principes du Code du Travail, et de s'inscrire dans une démarche dynamique de progrès et d'amélioration en matière de Responsabilité Sociétaire des Entreprises.



2. La confiance de la relation avec le Client

La Conciergerie YouNeedMe vérifiera systématiquement la légalité et la visibilité de toutes les structures partenaires.

Les partenaires s'engagent à fournir une information détaillée sur les prestations commandées, celle-ci doit être la plus exhaustive possible, dénuée d'ambiguïté et/ou de clauses non lisibles.

Les partenaires sont choisis de manière objective au bénéfice du client et dans le respect des critères de qualité, de délais et du coût global.

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

3. La confidentialité et la discrétion vis-à-vis du client

Tous s'engagent à garantir le respect de la confidentialité et de la vie privée du client de la Conciergerie YouNeedMe (clause de confidentialité).

La Conciergerie YouNeedMe 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 Conciergerie YouNeedMe doit être limitée au strict nécessaire.

4. Le conseil apporté au Client

La Conciergerie YouNeedMe et les partenaires s'engagent à informer les clients de la Conciergerie sur le tarif des prestations et les possibilités de réductions de coûts (aides financières, déductions fiscales), à établir un devis gratuit, sauf si justifié (déplacement, création...).

Les partenaires s'engagent à fournir les meilleurs conseils en toute transparence afin de garantir la qualité des réponses apportées aux demandes de la Conciergerie.

5. L'efficacité à rendre le service au Client

YouNeedMe vérifie de manière régulière que les prestations effectuées correspondent aux attentes des clients de la Conciergerie et leur fournit les moyens nécessaires pour exprimer leurs commentaires.

Le partenaire s'engage, comme YouNeedMe, à en tenir compte pour améliorer continuellement ses produits et services.



Les partenaires de YouNeedMe se doivent d'assurer la continuité de la prestation et d'informer instantanément le personnel de la Conciergerie si des difficultés sont rencontrées, et le cas échéant les solutions apportées.

Les partenaires s'assurent de mettre à la disposition des membres les moyens humains, matériels et financiers propres à répondre aux demandes dans les meilleures conditions.

6. La disponibilité au service du client

Les partenaires de la Conciergerie YouNeedMe s'engagent à répondre aux sollicitations qui leur sont faites dans un délai maximum de 24h (jour ouvré).

7. Le sourire en toutes circonstances

Chaque partenaire de YouNeedMe s'engage à rester aimable, respectueux et surtout souriant en toute circonstance vis-à-vis du client de la Conciergerie YouNeedMe.

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.

8. Le plaisir avant tout !

Parce que travailler ensemble reste une des valeurs essentielles de la Conciergerie YouNeedMe, chaque partenaire s'engage à réaliser toute tâche qui lui sera confiée, ou toute demande formulée avec le plaisir qui le caractérise, ainsi que son professionnalisme, le tout au service du client et dans les meilleures conditions possibles.

Fait à,

le 20....

Signature