



CHARTRE QUALITÉ

La satisfaction totale de nos clients est au cœur de nos préoccupations. C'est notre raison d'être. Notre charte qualité est un engagement fort qui s'articule autour de 4 axes le client, le service et nos prestations, la clarté de nos contrats et de la facturation. Tous nos prestataires sont des professionnels de qualité.

ENGAGEMENTS

ENVERS NOS CLIENTS : TRANSPARENCE ET CONFIDENTIALITE

1. Nous mettons tout en œuvre pour assurer à nos clients le niveau de qualité de service qu'ils attendent de «MOBIL-HOME STORE». Nous faisons ce que nous disons.
2. Toutes les informations relatives à nos clients sont strictement personnelles et font l'objet d'une confidentialité absolue. Aucune donnée personnelle ne sera transmise sans votre accord

NOS PRESTATIONS : DISPONIBILITE, PERSONNALISATION, PONCTUALITE

3. Nous assurons un service en continu achats, transport, mise en place, nous vous accompagnerons du début jusqu'à la remise de vos clés.
4. Tous nos services sont personnalisés et adaptés à la situation de chacun de nos clients. Pour qu'ils répondent à vos nombreux besoins et demande. Nos interventions sont réalisées conformément à un planning établi vous et nos services
5. Nos services font tous l'objet d'une qualité professionnelle, une visite de courtoisie vous sera proposée pour nous assurer d'une satisfaction totale de nos services

SUR LA QUALIFICATION DE NOTRE PERSONNEL : COMPETENCE ET FORMATION

6. Nos prestations sont réalisées par des prestataires qualifiés et habilités à réaliser nos interventions dans le strict respect de la Charte Qualité « MOBIL-HOME STORE »
7. Nous assurons un suivi régulier de nos prestataires dans les domaines de compétence sur lequel ils doivent assurer nos prestations.

SUR NOS CONTRATS ET LA FACTURATION : TRANSPARENCE ET TRANQUILITE

8. Nos contrats sont clairs. Les services choisis par nos clients sont définis dans la durée.
9. Chaque fiche descriptive pour le service demandé est annexée au contrat
10. Les services non prévus au contrat font obligatoirement l'objet d'un devis. La facturation est toujours sans surprise



VOLONTE : notre engagement, c'est d'obtenir la satisfaction des clients. De leur satisfaction dépendra notre réussite. Notre volonté, c'est d'y parvenir en nous appuyant sur notre charte Qualité.

RESPECT : c'est une valeur déterminante. Respect envers nos clients, notre personnel et l'ensemble de nos interlocuteurs d'une manière plus générale

ACTION : être toujours en mouvement, en ordre de marche pour être proche de nos clients. Les informés a tout moment pour répondre à leurs attentes.

INTEGRITE : elle guide notre conduite. Nous travaillerons en transparence pour conseiller à nos clients les services adaptés à leurs besoins. Nous serons un partenaire loyal sur lequel nos clients pourront compter : discrétion, confiance, honnêteté et résultat.

CES 4 VALEURS SERONT UN SOCLE POUR NOTRE CHARTE QUALITÉ.