GROUPE

intérieurement votre !

LE SARMENT

POÊLES · CHEMINÉES · CUISINES · BAINS · DRESSING

Charte du Groupe

La présente charte représente les valeurs de l'entreprise. Elle sert de guide, de référence et définit nos engagements respectifs.

LES GRANDES ORIENTATIONS

- Le client est au centre de tout.
- Devenir ou rester leader sur notre marché.
- Recherche de la meilleure qualité perçue, possible.
- L'entraide entre les collaborateurs.
- L'éthique au cœur de nos actions.

LE CLIENT EST AU CENTRE DE TOUT

- Le client est toujours reçu avec courtoisie.
- Tout est fait pour satisfaire le client.
- Quelle que soit la cause d'un dysfonctionnement, une solution est trouvée dans les plus brefs délais.
- Toute réclamation écrite ou orale, est enregistrée.
  Elle entraîne une réponse rapide de la part de celui qui la traite.
- Le niveau de qualité fait l'objet d'analyses et doit permettre de progresser.
- Les délais contractuels sont respectés, sauf incident indépendant de notre volonté.

L'ENGAGEMENT VERS UN POSITIONNEMENT DE LEADER

- L'entreprise et les produits distribués disposent du plus haut taux de notoriété de la profession à laquelle ils appartiennent. Il est donc moralement légitime et économiquement nécessaire de devenir ou rester leader sur nos marchés.
- Chacun, dans l'entreprise, recherche l'amélioration de ses performances.
- Chacun, présente un comportement dynamique et se place dans une démarche positive.
- Un plan de formation annuel et d'entraînement est élaboré, pour chaque collaborateur, tenant compte des priorités et des contraintes budgétaires.

RECHERCHE DE LA MEILLEURE QUALITE POSSIBLE

- Chacun se tient informé des évolutions de son métier.
- Chaque étape de traitement d'un client est identifiée : Vente, stockage, livraison, installation, SAV.
- La démarche d'assurance qualité est une volonté commune et une valeur partagée. Elle est adaptée à l'entreprise pour conserver réactivité et initiative. Elle tient compte des possibilités budgétaires.
- L'analyse des indicateurs doit permettre à chacun d'améliorer le niveau de qualité perçue par les clients.
- Les sous–traitants sont sous contrat, cahier des charges et contrôlés.Ils font partie intégrante de la chaîne de qualité.

L'ENTRAIDE ENTRE LES COLLABORATEURS

- Chacun, dans la chaîne de traitement du client, tend à faciliter le travail des autres.
- Les conflits d'attribution de territoire ou de foire, sont réglés à l'amiable.
  En cas de désaccord absolu, la Direction tranche sans appel.
- Chacun tend à améliorer le fonctionnement de son poste, en tenant compte de celui des autres.

L'ETHIQUE AU CŒUR DE NOS ACTIONS

- Le comportement de chacun est irréprochable, tant vis-à-vis du client que des collègues.
- La plus stricte attention est apportée au traitement des moyens de paiement.
- La dimension écologique est prise en compte dans chacune de nos actions.
- Les informations commerciales ou techniques sont données avec clarté et honnêteté.
- Les contrats respectent scrupuleusement le code de la consommation et les conditions de recours à crédit.
- Chaque collaborateur s'interdit de dénigrer l'entreprise et les produits vendus mais la critique constructive est encouragée.