



LES LAVEURS DE VITRES OPALI

Les laveurs de vitres OPALI sont des professionnels utilisant des techniques et du matériel spécifiques à ce métier. Ils savent s'adapter à toutes situations pour apporter un service de qualité. Ils respectent la charte OPALI.

Charte OPALI

1) La ponctualité est primordiale

En cas de retard, toujours prévenir le client par téléphone. Ne pas oublier qu'il n'y a rien de plus désagréable, lorsqu'on est un client, de ne pas être informé et de ne pas savoir à quoi s'en tenir lorsqu'on a organisé une succession de rendez-vous dans sa journée et qu'on s'aperçoit qu'on ne va pas pouvoir les respecter.

2) Porter des protège chaussures

Lorsque l'on rentre chez le client, il faut porter des protège chaussures tout au long de l'intervention, surtout par temps de pluie, s'il y a des moquettes, ...

3) Point à faire avec le client au début de l'intervention

Récapituler avec le client, la prestation à réaliser, en fonction de la fiche d'intervention pour éviter tout malentendu avec le client.

4) Sécurité du laveur de vitres

Ne prendre aucun risque pouvant nuire à la sécurité, ni vis-à-vis de soi, ni vis-à-vis du client ou de ses biens personnels. Le client aura été au préalable avisé des prestations dangereuses pour lesquelles nous n'intervenons pas. Par ailleurs, il aura déplacé lui-même ses objets personnels précieux.

5) Demander si le client souhaite que l'on intervienne en priorité dans certaines pièces plutôt que d'autres

Exemple de priorité : Chambre d'enfant quand celui-ci doit aller faire sa sieste ; Cuisine et salle à manger lorsque l'on approche du repas ; ou autre ...

- 6) **Protéger les sols (quels qu'ils soient)**
Rouleaux de moquette, draps, bâche etc... dans toutes les pièces.
- 7) **Ne pas disperser ses affaires dans toute la maison**
- 8) **Il est strictement interdit de fumer chez les clients même dans leur jardin**
- 9) **Protéger la pointe de l'échelle lorsque l'on doit s'appuyer sur un mur blanc**
- 10) **A la fin de la prestation, s'assurer qu'on laisse les lieux propres tels qu'on les a trouvés en arrivant**
- 11) **Point à faire avec le client à la fin de l'intervention pour valider que la prestation correspond bien à ce qu'il attend**
- 12) **Proposer au client de prendre un rendez-vous pour la fois suivante (s'il ne s'agit pas de la même prestation : contacter le service pour prendre le rendez-vous)**
- 13) **Penser à récupérer ses outils**