



## 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**