

## NOTRE ENGAGEMENT DE SATISFACTION



- > Répondre à tous les appels de nos clients et prestataires avant la troisième sonnerie
- > Offrir un accueil professionnel : être enthousiaste et chaleureux, faire preuve d'écoute et de disponibilité
- > Apporter une réponse à nos clients sous 24 heures quelle que soit la demande
- > Informer nos clients dans la journée de tout changement lié à la disponibilité de nos stocks et proposer immédiatement des solutions alternatives
- > Livrer tous nos clients en 48 heures maximum en cas de nécessité
- > Envoyer notre service technique sous 48 heures en cas de nécessité
- > Délivrer à nos clients des produits répondant à leurs attentes, conformes aux normes et législations en vigueur

## NOTRE ENGAGEMENT DE PERFORMANCE



- > Proposer à nos clients une offre basée sur une écoute attentive et personnalisée, tenir compte de leurs contraintes humaines, budgétaires et architecturales
- > Travailler en partenariat avec les plus grandes marques de l'hygiène professionnelle, de l'accueil, du matériel de nettoyage et de la sécurité
- > Répondre dans les plus brefs délais à la demande en maintenant un stock permanent de plus de 5 000 références
- > Être formés toute l'année par nos partenaires pour mettre à disposition de nos clients des compétences approfondies : information des bonnes pratiques, démonstration des techniques sécurisées et respect des réglementations en vigueur
- > Pratiquer avec eux une veille technologique et réglementaire permanente : produits nouveaux et innovants

## NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE



- > Veiller à trouver un équilibre travail-famille-passion pour l'ensemble de nos salariés : nous savons que c'est avec des femmes et des hommes épanouis, imaginatifs et volontaires que nous serons plus performants
- > Privilégier les espaces de dialogues, d'échanges et de solidarité au sein de notre entreprise : chacun d'entre nous doit être attentif à l'autre et ne jamais laisser s'installer l'isolement ou le découragement
- > Encourager à un épanouissement professionnel de l'ensemble du personnel par des formations, des objectifs, des pistes de réflexions
- > Favoriser la polyvalence et l'entraide : se soutenir et s'épauler mutuellement durant les périodes de forte activité
- > Engager une relation basée sur la confiance, le respect mutuel, l'écoute et l'échange d'expériences avec nos fournisseurs : nous avons besoin d'eux et d'additionner nos compétences pour répondre aux besoins de nos clients
- > Conserver une attitude respectueuse en toute situation au sein de l'entreprise et envers nos partenaires et interlocuteurs

## NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



- > Apporter à nos clients et aux besoins de l'entreprise des solutions innovantes, adaptées et durables comme par exemple le tri, la collecte et l'élimination de leurs déchets spécifiques
- > Responsabiliser nos clients sur l'action collective à mener pour protéger notre environnement
- > Limiter au maximum notre impact carbone grâce à une logistique de proximité et des plannings de livraisons étudiés
- > Utiliser uniquement du papier recyclé et tendre vers l'utilisation « zéro papier » en favorisant la dématérialisation
- > Pratiquer le tri sélectif au sein de notre entreprise
- > Respecter son environnement de travail et le matériel confié (bureau, informatique, téléphone, véhicule)

## NOTRE ENGAGEMENT D'ADAPTATION



- > Rester à l'écoute du client : suivi et accompagnement, offre évolutive
- > Formuler des autocritiques objectives permanentes en interne pour améliorer nos services
- > Conserver un état d'esprit en mouvement perpétuel et mener des actions évolutives pour lutter contre les habitudes
- > Intégrer et respecter l'ensemble des paramètres du travail collectif
- > Identifier et corriger les anomalies puis contrôler leurs rectifications dans le circuit collectif pour éviter toute nouvelle erreur
- > Transmettre la culture de notre entreprise aux nouveaux arrivants, leur enseigner la bonne méthode à adopter dans chaque situation pour perpétuer notre développement durable, notre cohésion et nos valeurs