

CHARTRE AB5

LES ENGAGEMENTS

- Etre clairement identifiable dans ses compétences
«Je m'engage à vous délivrer une information claire sur mes activités et mes compétences»
- Donner suite dès le premier contact
«Je m'engage à vous contacter après votre premier appel»
- Fournir un devis détaillé dans les 15 jours (sauf accord préalable avec le client)
«Je m'engage à vous fournir un devis clair et précis dans les 15 jours (sauf accord préalable avec vous)»
- Respecter les clauses du devis
«Je m'engage à respecter les clauses du devis et à ne les modifier le cas échéant, qu'en accord avec vous»
- Vérifier la satisfaction du client
«Je m'engage à vérifier votre satisfaction en vous faisant parvenir une fiche de satisfaction».

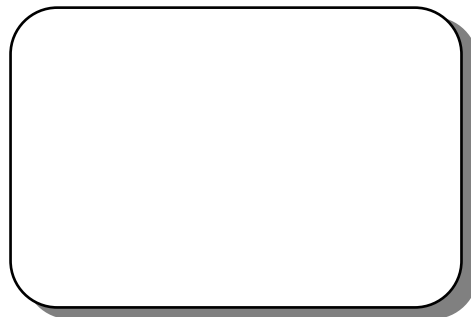
AB5 est une démarche volontaire et individuelle de l'artisan.



est une marque professionnelle
délivrée par la CAPEB



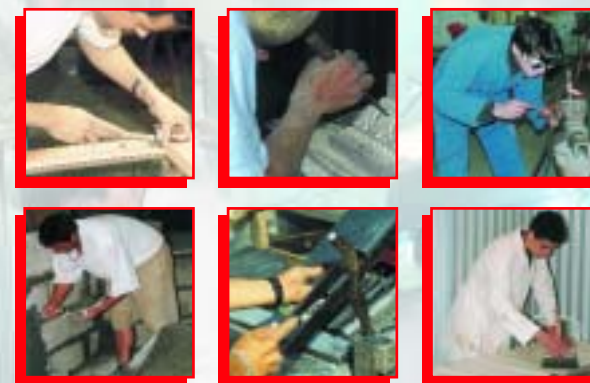
Votre syndicat départemental



«Quand la qualité de service
s'allie au savoir-faire»



AB5



L'Artisan du Bâtiment s'engage



l'artisan du bâtiment s'engage

Que vous soyez ou non adhérent, la CAPEB peut vous délivrer la marque professionnelle qu'elle a développée pour les artisans du bâtiment. Il vous suffit pour cela de vous engager, après une formation, à respecter une charte de qualité de service composée de 5 engagements.

Face aux attentes d'une clientèle de plus en plus sensible à la qualité du service accompagnant la prestation technique, vous disposerez, grâce à AB5, d'un système de reconnaissance alliant qualité de service et savoir-faire.

AB5 vous permet également en améliorant l'organisation de votre entreprise d'optimiser toutes les étapes de la relation client.

Enfin, tout en gardant votre indépendance, vous appartiendrez à un réseau national d'artisans, sous une marque clairement identifiable, vous permettant de vous démarquer de la concurrence, en particulier de celle des réseaux d'artisans constitués par des opérateurs extérieurs.

En entrant aujourd'hui avec AB5 dans une démarche qualité, vous adaptez votre entreprise à la réalité du marché et faites le premier pas vers la certification de services.

1 Avoir la qualité d'Artisan

Etre titulaire d'un CAP ou d'un BEP ou d'un titre homologué niveau au moins équivalent dans son activité ou dans le métier exercé ou un métier annexe ou être immatriculé au registre des métiers depuis au moins 6 ans. Dans l'hypothèse où le dirigeant, d'une entreprise individuelle ou d'une personne morale, ne remplit pas ces conditions, il sera nécessaire qu'elles soient remplies par le conjoint collaborateur, ou le conjoint associé ou encore l'associé prenant part personnellement et habituellement à l'activité de l'entreprise.

Un parcours
simplifié
pour rejoindre
le réseau !



4 Adhérer à la Charte AB5

Remplir le dossier administratif de demande d'adhésion à la Charte ainsi qu'une lettre d'engagement lors de la formation.

S'acquitter d'une participation financière.

3 Suivre la formation AB5

- La charte AB5 et son règlement d'usage,
- Les «20 outils A faire... A suivre» pour mieux s'organiser dans son entreprise : les enjeux de la qualité, les moments clés de la relation client, les engagements de la charte...

Cette formation (2 jours) est proposée en priorité au chef d'entreprise. Elle est aussi ouverte aux conjoints et aux salariés.

2 Etre titulaire d'un CIP ou d'une qualification bâtiment.

Préalablement à la qualité du service, il est important de renseigner le client sur les capacités techniques de l'entreprise, même si l'on peut être un excellent professionnel sans posséder l'un de ces signes.

Contactez
votre syndicat
départemental.