



stratygo[©]
ACCÉLÉRATEUR
DE VENTES

CODE DE DEONTOLOGIE
ET
CHARTE DU VENDEUR A DOMICILE

DISPOSITION

Le conseiller commercial est garant du respect dû aux prospects et clients et de l'image qu'il donne de l'entreprise STRATYGO lorsqu'il est en représentation pour le compte de ladite entreprise.

Durant sa formation, il a été informé des règles légales régissant son activité professionnelle concernant notamment les pratiques illicites en matière de démarchage à domicile (la vente forcée, la tromperie, le faux et l'usage de faux) et le respect des lois Scrivener et Hamon sur les délais de rétractations.

PRÉSENTATION

Dès le début d'un entretien, le conseiller commercial à domicile annonce clairement son identité et celle de l'entreprise : « prénom + nom + société », il indique ensuite l'objet de sa visite en précisant par qui il est mandaté.

Dans ce but l'entreprise mandataire délivre aux personnels de vente à domicile externalisé un badge professionnel qui les accrédite.

Les conseillers commerciaux doivent porter ce badge en évidence lors de leurs actions de démarchage.

CHEZ LE CLIENT ET PROSPECT

Les conseillers mettent en pratique les méthodes délivrées à l'occasion des différentes sessions de formation aux produits et effectuent leurs présentations à l'aide des outils délivrés à cet effet par STRATYGO : les fiches de présentations des produits proposés et les documentations d'information correspondantes.

Ces documents ont été conçus dans le respect de la réglementation en vigueur et ne contiennent aucune description, caractéristique ou illustration du produit qui soient inexacts ou trompeuses, ils comportent le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la société et de son service clientèle et sont compatibles avec les principes d'une concurrence loyale.

Les éléments de comparaison sont sélectionnés loyalement et basés sur des faits vérifiables.

Les informations relatives au prix, aux modalités de paiement et de facturation, à la période de réflexion, aux conditions de garantie des services et de service après-vente (bonne utilisation par l'abonné), au délai d'installation et aux modalités de raccordement de son domicile sont évoquées clairement par les conseillers.

Les réponses données à toutes les questions des abonnés ou futurs abonnés et les offres doivent obéir à la même règle de clarté et ne laisser aucune place au doute.

Aucune promesse verbale ne doit être faite sans l'autorisation de la société.

Les conseillers commerciaux s'engagent à ne pas dénigrer leurs concurrents ou leurs produits directement ou indirectement.

COMPORTEMENT ETHIQUE

Les entretiens au domicile sont conduits dans le respect de la vie privée à des heures raisonnables afin d'éviter toute indiscretion.

Les conseillers ont été informés qu'ils doivent interrompre une présentation sur la simple demande du prospect ou client.

Les conseillers commerciaux n'ont recours à aucune pratique illégale pour inciter un consommateur à l'achat : ils ne cherchent en aucun cas à abuser de la crédulité d'un consommateur, surtout si celle-ci est liée à son âge, son état de santé, à une connaissance limitée de la langue française ou simplement à un manque d'expérience commerciale.

Les conseillers commerciaux sont responsables personnellement, de toute information erronée, abus de faiblesse, vol ou fausse déclaration dont ils pourraient rendre victime le prospect ou le client.

Le conseiller commercial à connaissance des articles du code pénal relatifs à l'abus de faiblesse, il est aussi informé des dispositions L 223-15-2 et suivants du code pénal et L 122 et suivants du code de la consommation.

RENSEIGNEMENT ET REMISE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat d'abonnement qui est remis par mail au client doit être rigoureusement renseigné, en aucun cas le conseiller commercial doit remplacer le client pour finaliser la vente pour la signature et les conditions de ventes, le commercial peut aider le client à finaliser la vente. Dans le cas où le prospect doit créer une adresse mail, le mot de passe doit être mis par le client avec discréction, le commercial se mettra à l'écart pour cette partie de saisie.

- Les informations relatives à l'identité et à la domiciliation du client
 - Saisie de l'adresse postale exacte
 - 1 titulaire = 1 adresse (sauf SIREN)
 - Pas d'inversion Nom/Prénom
 - 1mail = 1 titulaire
- Plusieurs numéros de téléphone si possible
- Le ou les produits auxquels le client souhaite souscrire
- La grille tarifaire de chacun des abonnements (hors promotion)
- La promotion dont le client bénéficie et sa limite dans le temps
- Toute information nécessaire à la clarté et à la compréhension du contrat ou rendue nécessaire par l'évolution de l'offre ou des procédures de l'entreprise mandataire
- Faire signer par le client les CGV (Conditions générales de vente) et les CPV (Conditions Particulières de vente)

REGLES DE BONNES PRATIQUES

- Ne pas utiliser son mobile pour recevoir le code de signature du contrat mais bien celui de l'abonné.
- Si le prospect ne possède pas de téléphone mobile, vous ne devez pas souscrire de contrat avec ce dernier même si le prospect insiste ou donne son autorisation.
- Ne pas créer de boîte mail pour l'abonné même si ce dernier le demande ou donne son autorisation.
- Ne pas souscrire à un prospect qui ne possède pas d'adresse email même si le prospect insiste ou donne son autorisation.
- Ne jamais prendre en photo, en copie ou recopier le RIB de l'abonné même si le prospect insiste ou donne son autorisation.
- Ne jamais valider l'inscription pour l'abonné même en sa présence et même si le prospect insiste ou donne son autorisation.

Bien entendu ces éléments ne sont pas exhaustifs et toutes les règles du droit français en la matière perdurent.