

QUESTIONS à poser au contact client

TOUTES LES QUESTIONS QUE L'ON DOIT POSER AU CLIENT SE TROUVENT ICI, CHAQUE QUESTION EST DÉTAILLÉE

Q1/ Demandez un 2ème contact site et/ou un N° de mobile si inconnu pour le 1er contact *

Obtenir 2 contacts sur site client permet d'assurer les RDV (faire comprendre cette nécessité au client)

- ☐ Le client m'a fourni un 2ème contact et/ou son mobile
- ☒ Le client ne m'a pas fourni de 2ème contact ni son mobile

Q2/ Demandez l'adresse postale ou technique du site afin de la vérifier avec la commande reçue *

L'adresse postale ou technique ou l'IMB pour FTTE doit être identique à la commande sinon il faut demander la modification ou l'annulation de la commande au RPE/RAC

- ☐ OUI correspond à la commande
- ☒ NON ne correspond pas complètement à la commande
- ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Décrire les différences entre les 2 adresses *

Rue du Général Koenig, 50100 Cherbourg-en-Cotentin

Q3/ Demandez et notez ici les précisions sur l'emplacement du local (zone, bâtiment, étage,...) *

Nécessaire pour mener l'étude, si rien de particulier mettre RAS

RAS

Q4/ Demandez si le bâtiment et le local sont bien construits/livrés *

Si la réponse est NON, demandez avec insistance une date même approximative de livraison ; le RPE pose un BLO ou RET vers le RAC

- ☒ OUI
- ☐ NON
- ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Q5/ Demandez la présence de conditions particulières pour les RDV/interventions à venir (accord syndic préalable ; galerie commerciale ; habilitations...) *

Demandez au client de s'occuper au plus vite d'obtenir les accords avant nos RDV/interventions

- ☐ OUI il y a des contraintes
- ☒ AUCUNE spécificité ni contrainte
- ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Q6/ Demandez si le site nécessite un Plan de Prévention de la part du client ou de la part d'ORANGE (hauteur de travail >5m) *

Expliquez au client que tout travail dangereux et/ou à plus de 5m nécessite obligatoirement un plan de prévention

- ☐ OUI
- ☒ NON
- ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Q7/ Demandez le DTA si bâtiment construit avant <07/1997 ; ou attestation de permis de construire si >07/1997 *

Expliquez au client que sans ce document nous ne pouvons ni soulever de dalle ni percer

- ☐ Déjà obtenu
- ☐ Va être fourni par le client rapidement
- ☒ Bâtiment neuf
- ☐ Ne sera pas fourni
- ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Q8/ Demandez la présence d'une baie ou coffret mural avec 3U contigus non entravés de cordons plus 2 prises de courant libres (sauf pour FTTE sur PTO) *

QUESTION PAR RAPPORT A L'AMIANTE



Q8/ Demandez la présence d'une baie ou coffret mural avec 3U contigus non entravés de cordons plus 2 prises de courant libres (sauf pour FTTE sur PTO) *

Demandez une photo et si besoin de pose/réaménagement demandez au client de le faire au plus vite avant nos interventions


☒ OUI présent et disponible ☐ NON pas de baie/coffret/courant dispo ☐ OUI présent mais le client doit réaménager ☐ FTTE sur PTO ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Q9/ Demandez si le client connaît le cheminement entre la baie et l'extérieur du bâtiment et/ou la présence d'infrastructure avec gaine *

Connaitre le cheminement permet d'anticiper les TVC à effectuer

☐ Connue du contact client ☒ Le contact client ne sait pas répondre

Q10/ Si des travaux à la charge du client sont détectés, demandez s'il a un installateur ou s'il souhaite qu'Orange lui propose des devis (si les travaux ne sont pas trop importants) *

Expliquez au client qu'il peut y avoir des travaux pour son adduction et/ou son infrastructure et/ou sa desserte interne et/ou un coffret baie ; Orange dans certains cas pourra proposer des devis 

☐ Le client possède ou va chercher un installateur/électricien ☐ Le client souhaite qu'Orange lui propose des potentiels propositions de devis pour l'aider dans ses travaux sur site s'ils ne sont pas trop importants

☒ Le contact client ne sait pas répondre

Q11/ Demandez si le client a reçu et lu le guide de desserte interne FTTO/FTTE *

Exposez au client l'importance de lire ce document qui décrit les TVC et lui envoyez si besoin

☐ Le client l'a déjà reçu ☒ Envoyé au client après l'appel ☐ Le contact client n'a pas souhaité le recevoir

Q12/ Demandez au client s'il possède un accès fibre récent (FTTH ou autre) dans son local *

Le client peut avoir un FTTH récemment installé ; il possède donc déjà une infrastructure/cheminement vers son local

☒ OUI ☐ NON ☐ Le contact client ne sait pas répondre

Description du cheminement de cet accès *

Demander des photos au client si possible

RAS

Commentaire général

Indiquer ici toutes les précisions utiles pour les TECH CAFF ou RPE

