

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* QUESTION PAR RAPPORT A L'AMIANTE

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)*



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

- Connu 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

