

Informations et bonnes pratiques

Par "l'officiel du déménagement"

Janvier 2020

NOTRE FONCTIONNEMENT

Tous nos clients ont commencé par demander un devis depuis notre site internet.



Notre service commercial établit un devis sur le déclaratif du client. Une fois l'accord de principe validé, le projet (devis) est transmis au service logistique.



A ce stade, le lot est disponible sur l'extranet. Le service logistique attend vos propositions de date.



A réception de votre proposition, nous contactons le client.

Une confirmation ou un refus vous sont transmise par mail 48h maximum après votre positionnement sur le déménagement.



Le service commercial :

- ★ Conseille le client sur la faisabilité du projet et l'adapte si nécessaire,
- ★ Estime le volume en fonction de la liste de mobilier remplie par le client,
- ★ Détermine la possibilité du stationnement d'un VL et d'un PL ainsi que l'accès par l'escalier et l'ascenseur,

Le service logistique :

- ★ Confirme avec un regard plus technique les paramètres du déménagement,
- ★ Gère la communication avec le client et le déménageur jusqu'à la livraison,
- ★ S'occupe de l'envoi des cartons et de la demande d'autorisation de stationnement.



Le client est tenu responsable des éléments non déclarés lors de l'établissement de son devis.

MATÉRIEL APPROPRIÉ

Pour chaque déménagement, le véhicule utilisé doit comporter **au minimum par tranche de 10m³** 30 couvertures, 1 penderie et 10 cartons ou caisses (exemple pour 40m³ il faut : 120 couvertures, 4 penderies et 40 cartons)



En plus pour l'option **standard** et **luxé** prévoir le matériel d'emballage et de conditionnement adapté en fonction du volume et pour chaque type d'objet en fonction de sa fragilité.



TENUE ET SÉCURITÉ

Nous sommes soucieux de votre confort, mais encore plus de votre sécurité.

C'est pour cela que nous souhaitons vous savoir dans une tenue en adéquation avec votre travail.

Nous vous recommandons des chaussures de sécurité, ou au minimum des chaussures fermées.

Les tongs et les claquettes ne sont pas tolérées



CONTRAINTE NON PRÉVUE

Dans le cas où il y a une contrainte supplémentaire non notifiée sur la lettre de voiture, il conviendra d'avertir le service logistique avant toute prise de décision.



L'officiel du déménagement ne s'engage pas sur le paiement d'un supplément lié à une contrainte non prévue initialement si celle-ci n'est pas validée en amont au service logistique.

Pour un surplus de volume, nous vous conseillons de charger le volume convenu en prenant en priorité les éléments notés sur la liste de mobilier et les plus volumineux. Ensuite faire constater par le client le volume restant sur place.



HORAIRE ET COMMUNICATION

Nous communiquons à nos clients les dates et horaires que vous avez planifiés.

Les clients sont avertis que ces horaires sont indicatifs. Cependant, lors de retard il est important de les prévenir.

Nous comptons sur vous pour les appeler et nous avertir en temps réel, et régulièrement.



RÈGLEMENT

Sur chaque lettre de voiture est noté le règlement attendu à la livraison.

Le paiement se fait par chèque uniquement.

Il n'est jamais permis au client de nous régler le jour de la livraison par virement ou par carte bancaire.

Dans le cadre de l'absence de paiement à la livraison, ils vous revient de contacter dans les plus brefs délais l'Officiel du déménagement afin de trouver une solution.



La récupération du règlement n'est pas facultative et fait partie intégrante de votre mission.

HORS HORAIRE D'OUVERTURE DE L'OFFICIEL

En dehors des horaires d'ouverture du service logistique (9h-18h du lundi au vendredi) et dans le cas de contrainte non prévue nous vous donnons la possibilité de vous accorder avec le client sur le montant.

Ce montant doit être :

- Justifié,
- Non excessif.



Cet accord est à noter sur la lettre de voiture, et le règlement ajouté au solde réglé à la livraison.



PROPOSITION DE LOT

PROPOSER DES DATES



Pour les propositions, nous comptons sur vous pour indiquer :

- L'heure (ou une plage horaire) du chargement et de la livraison
- Les numéros de lots concernés sur chaque dossier lorsque vous souhaitez un groupage,
- Le type de véhicule utilisé afin de procéder aux réservations de stationnement si nécessaire.



Du lundi au vendredi la validation ou le refus du déménagement se font dans les 48h une fois votre proposition reçue.

Proposer une date :

Je souhaite prendre ce lot et propose :

Un chargement le à

Une livraison le à

Proposition faite le 15/10/2018 à 11h34 par :

Observations

Groupage avec lot :
587452
685924

CONTACTS



Préparation et organisation des
déménagements

Logistique
Logistique@officiel-demenagement.com
02 72 01 54 90

Sebastien Herbreteau
s.herbreteau@officiel-demenagement.com
02 72 01 54 99

Marion
02 72 01 54 92
M.guardia@officiel-demenagement.com

Nesri
02 72 01 52 59
n.merrakech@officiel-demenagement.com

Victor
02 72 01 54 95
V.buisine@officiel-demenagement.com

Clémentine
02 72 01 54 94
C.halimi@officiel-demenagement.com

Romain
02 72 01 54 97
R.bergeot@officiel-demenagement.com

Margot
02 72 01 54 93
M.dezorzi@officiel-demenagement.com

Gestion des documents
partenariat (contrat, kbis, urssaf,
assurance, ...)

demenageur@officiel-demenagement.com

Gestion après déménagement
des lettres de voiture, des
factures et des sav

Rebecca
02 72 01 54 98
SAV@officiel-demenagement.com

Anne-sophie
02 72 01 54 96
SAV@officiel-demenagement.com

CONSEIL

Afin de garantir les prestations dans les meilleures conditions ainsi qu'une bonne communication, nous vous invitons à imprimer les pages 3/4/5 et 7 et à les laisser à disposition dans tous vos véhicules.

Nous vous rappelons également qu'en cas de non réponse sur un téléphone vous pouvez nous contacter sur le standard au

02 72 01 54 90