



MATYS EVENEMENTS

Charte de Qualité

L'organisation commerciale :

- Répondre à toute demande de devis même par la négative
- Répondre idéalement sous 24h et maxi sous 48h ouvrés à toute demande de renseignement ou devis. Mentionner, si besoin, les délais de traitement de la demande
- Préciser dans le devis, les prestations comprises et non-comprises, et les contraintes de la structure
- Désigner un interlocuteur privilégié pour chaque dossier
- Répondre aux besoins du client dans la mesure du possible et dans le cadre de la demande réaliste
- Satisfaire toute demande de matériel du client, même s'il faut faire appel à la location, ou l'adresser à un confrère
- Apporter aide et conseil au client pour l'organisation de son évènement, que les prestations soient sur place ou à l'extérieur

Le suivi des projets :

- Dans la journée, envoyer un mail au client avec en pièce jointe les documents de présentation de MATYS EVENEMENTS
- Rappeler le client 1 semaine après la demande, préciser l'avancée du projet
- Proposer un premier devis et présentation du projet dans les 15 jours qui suivent la demande

La documentation commerciale :

- Transmettre une documentation commerciale spécifique présentant l'ensemble des prestations de MATYS EVENEMENTS
- Présentation des activités/prestations avec photos si possible de la demande en question.
- Proposer un historique de la société
- Transmettre une liste de nos références « Clients »
- Tarifs :
 - Présentation des tarifications des prestations et suppléments
 - Matériel compris ou non dans la prestation
 - Mise à disposition d'autre matériel sur demande ou en location
 - Liste simplifiée des activités externes pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte
- Site Internet :
 - MATYS EVENEMENTS dispose d'un site Internet avec des pages renvoyant à nos différents concepts commerciaux

Les cotations à insérer à nos devis :

- Présence du/des établissement(s) proposés avec photos/accessibilité/environnement
- Pour les prestations « réunion », description des salles de réunions, avec plans en U et conférence
- Si prestation « incentive » avec loisirs/animation, description précise des prestations
- La description précise de la prestation et la liste du matériel compris ou disponible sur demande ou à louer
- Mention de la validité du devis

L'accueil aux clients sur nos évènements :

- Garantir un accueil personnalisé au client, remettre un déroulé précis de la manifestation
- Etre garant de la prestation fournie par d'éventuels sous-traitants
- Assurer une gestion personnalisée des messages, à la demande du client
- Assurer la sécurité, dans la limite de nos responsabilités, de nos clients

Les prestations de MATYS EVENEMENTS :

- MATYS EVENEMENTS a un interlocuteur dédié
- MATYS EVENEMENTS est couverte par une assurance responsabilité civile
- MATYS EVENEMENTS est responsable de l'ensemble de sa prestation et s'engage à assurer une assistance technique pendant toute la durée de l'évènement qu'elle organise, pour elle-même ou sous mandat.

Le matériel :

- MATYS EVENEMENTS peut mettre à disposition du client du matériel supplémentaire pour les manifestations