

LA PRISE EN CHARGE POUR UN SAV REPARATION :

2 OPTIONS POSSIBLES

OPTION 1 : GANTS JETABLES OU DOIGTIER DE PROTECTION JETABLES

- **SE LAVER LES MAINS** ou passage au **GEL HYDROALCOOLIQUE** et mettre des **GANTS JETABLES OU DOIGTIERS JETABLES** devant le client
- Plateau recouvert d'un **ESSUIE-TOUT JETABLE**, le client y dépose son produit à réparer
- Passer le bijou dans un pot type « Jolibijoux » ou **DÉSINFECTION AU SPRAY** avant de l'examiner, et une **LINGETTE** sur les montres (sauf bracelet cuir)
- Etablir un 1er constat visuel de l'état de l'objet :
 - **Montres** : boîte, verre, lunette, couronne, cadran, bracelet, fermoir, ET si elle fonctionne.
 - **Bijoux** : à peser, mesurer les chaînes, vérifier le poinçon, dommages (endroit de casse, pierres manquantes et/ou abimées), niveau d'usure générale. **INDIQUEZ QUE LE DÉLAI SERA PLUS LONG** qu'habituellement, que le client sera contacté si l'atelier constatait d'autres dommages
- Prenez ses coordonnées. **CONSERVER L'OBJET 24H** minimum au magasin dans la poche avec fiche de réparation, avant tout envoi à un atelier. **JETER LES GANTS ET L'ESSUIE-TOUT ET LAVEZ VOS MAINS** (préférez le lavage savon au gel dans la mesure du possible)



OPTION 2 : MISE EN QUARANTAINE IMMEDIATE DU PRODUIT

- Se **LAVER LES MAINS**
- Proposer au client une poche/sachet en plastique transparent (type sachet de congélation zip) sur plateau recouvert d'un **ESSUIE-TOUT JETABLE** et invitez-le à y déposer le produit.
- Se **LAVER LES MAINS**
- Effectuer un 1er consta visuel dans la mesure du possible
- Etablir une fiche provisoire de réparation et indiquer au client que le **DÉLAI SERA PLUS LONG** qu'habituellement, que le client sera contacté si l'atelier constatait d'autres dommages et qu'un nouveau devis sera établi
- **METTRE LE SACHET EN QUARANTAINE** durant au moins 24h00 avant toute réparation ou envoi à l'atelier



LA REMISE EN SAV

Afin de maîtriser le risque de litige et de maintenir le lien avec vos clients, nous vous conseillons plus que jamais de bien piloter l'information client :

- **ENVOI DE SMS** ou **APPEL TÉLÉPHONIQUE** pour prévenir de la disponibilité ou de retard possibles
- Appel également en cas de modification du devis
- **PRISE DE RDV** pour le retrait
- Envoi à domicile pour les clients les plus réticents à se déplacer

LA REMISE DU SAV DOIT SE FAIRE SUR PLATEAU SOUS SACHET, en rassurant votre client sur le fait que :

- Les travaux ont bien été effectués : description visuelle et technique si nécessaire
- Le produit a été **NETTOYÉ/DÉSINFECTÉ** et ou mis en **QUARANTAINE** avant remise

LE CHANGEMENT DE PILES :

Possible de suite si la distanciation est respectée entre l'établi et le comptoir d'encaissement :

- **METTRE DES GANTS JETABLES** devant le client (cf recommandations ci-dessus sur l'usage du gant jetable)
- Si l'établi est trop proche et qu'un collègue encaisse, **DIFFÉRER L'INTERVENTION**.
- Vous pouvez aussi choisir de différer à 24/48H les changements de piles et **REGROUPER LES INTERVENTIONS À UN MOMENT CHOISI, SANS ÊTRE DÉRANGÉ.**

VOUS RASSUREZ AINSI VOS CLIENTS EN DONNANT LA PREUVE DE VOTRE RIGUEUR ET ATTENTION



Julien d'Orcel
Le Bijoutier d'Aujourd'hui



montres
and CO



GUILDE DES ORFÈVRES
BIJOUTIERS DEPUIS 1895