



DOSSIER D'ADHÉSION

INSTITUT EUROPÉEN DE L'ACCUEIL
& DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

CE DOSSIER COMPREND

- 1- Un formulaire d'adhésion à l'IEARC à remplir et à signer
- 2- La charte de qualité à lire attentivement et à signer
- 3- Une grille de notation et un questionnaire, à remplir pour nous permettre de mieux cerner votre vision de l'accueil et vos attentes.

L'ensemble de ces documents doit nous être retourné.

**CE DOSSIER EST À NOUS RETOURNER DÛMENT COMPLÉTÉ, AU SIÈGE DE L'IEARC:
117 BIS ROUTE DE FEYDIT - 33 160 SAINT MÉDARD EN JALLES.**

L'IEARC, VOTRE PARTENAIRE ACCUEIL

Association à but non lucratif, l'IEARC a pour vocation le rassemblement des établissements de qualité, puis leur promotion auprès des consommateurs.

Adhérer à cette association, c'est avant tout souscrire à l'esprit d'excellence qui anime de très nombreux dirigeants d'établissements et répondre par un engagement clair aux attentes grandissantes des consommateurs en matière de professionnalisme, de qualité d'accueil et de service.

Autour de la charte de qualité IEARC, que nous souhaitons charte fiable et d'exigence auprès du grand public, nous souhaitons également fédérer nos forces en matière de communication (plaque, charte de qualité encadrée, identité visuelle commune, etc.) et d'information.

IEARC - Institut Européen de l'Accueil & des Relations avec les Clients

117 bis route de Feydit, 33160 St Médard en Jalles FRANCE

Tel. +33(0)9-80-63-48-02

www.iearc.com contact@iearc.com

Association de loi 1901 à but non lucratif Identifiant SIRET 790 305 080 00018

Formulaire d'adhésion

Nom de l'établissement : _____

Activité de l'établissement: _____

Nom du responsable : _____

Fonction : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____

Téléphone : _____

Ligne directe : _____

Adresse e-mail : _____

Adhère à l'association Institut Européen de l'Accueil & des Relations avec les Clients et s'engage par là même à respecter sa charte de qualité ainsi que ses statuts.



117 bis route de Feydit, 33160 St Médard en Jalles FRANCE
Tel. +33(0)9-80-63-48-02

Les frais d'adhésion à l'IEARC se montent à 59 Euros. Ne versez rien aujourd'hui !

Vous recevrez une facture complète ultérieurement. Pour les organismes publics, merci de nous préciser vos références de bons de commandes s'il y a lieu.

Je déclare être habilité à prendre des décisions et à engager à ce titre la structure ci-dessus mentionnée et avoir été informé(e) et accepter que l'IEARC puisse utiliser par tous les moyens de communication, l'image des structures membres.

Fait à : _____

Le : _____

Signature
(précédée de la mention lu et approuvé)

Cachet de l'établissement

Documents à joindre :

- 1- Le formulaire d'adhésion rempli et signé
- 2- La charte de qualité signée
- 3- La grille de notation et le questionnaire remplis

**Formulaire à retourner dûment rempli par courrier à l'adresse suivante :
IEARC - 117 bis route de Feydit - 33160 Saint Médard en Jalles.**



**117 bis route de Feydit, 33160 St Médard en Jalles FRANCE
Tel. +33(0)9-80-63-48-02**



Charte de Qualité

Les membres de l'IEARC sont des professionnels respectueux de leurs clients. Ils ont pour objectif de satisfaire leurs clients en leur offrant le meilleur accueil et le meilleur suivi clientèle. Les signataires de la présente charte ont à cœur de se démarquer en respectant les points suivants :

- 1. L'environnement de l'entreprise**
Un cadre agréable, une décoration appropriée, un mobilier en bon état.
- 2. L'espace de réception**
Les locaux de la structure, ainsi que tous les lieux d'accueil sont propres et ordonnés.
- 3. L'accueil physique & la présentation**
Une prise en charge souriante et courtoise lors de l'entrée du client dans l'établissement. Le personnel se distingue par son apparence propre et soignée.
- 4. L'accueil téléphonique**
L'interlocuteur est diligent, disponible et serviable.
- 5. La Correspondance**
Les courriers papiers ou électroniques émanant de la structure respectent une présentation soignée et identifiable. Le délai de réponse est correct. Les courriers répondent au mieux à la demande du client.
- 6. Les relations avec les clients**
Entretenir des relations cordiales et respectueuses. Veiller à satisfaire le client. Informer rapidement, de manière claire et précise sur les caractéristiques des produits et services.
- 7. Accepter la critique**
Les membres de l'IEARC, soucieux de s'améliorer, sont ouverts à la critique constructive. Ils acceptent que les consommateurs et membres du Réseau Qualité Accueil Clients fassent part à l'IEARC des remarques qu'ils souhaitent faire sur leurs structures.

Pour mieux vous servir, cet établissement est engagé dans la démarche

Qualité Accueil Clients

Etablissement adhérent

A-H CHAVIN - Présidente Fondatrice

Grille de notation

AVANT PROPOS

Nous vous demandons de bien vouloir noter plusieurs aspects de l'accueil au sein de votre établissement, de la manière la plus objective possible. Entourez la note correspondante, 1 étant la note la plus faible, 10 la plus élevée.

Nous vous rappelons que votre établissement pourra faire l'objet d'un contrôle par un membre de notre Réseau Qualité Accueil Clients®, afin d'observer l'accueil, sous la forme d'une visite « mystère ».

L'ACCUEIL PHYSIQUE (ACCUEIL RÉSERVÉ PAR LE PERSONNEL DE L'ÉTABLISSEMENT)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

LA PRÉSENTATION DU PERSONNEL (TENUE VESTIMENTAIRE, COIFFURE, MAQUILLAGE APPROPRIÉS)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

LE SERVICE

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'ENVIRONNEMENT (SOIN APPORTÉ À LA DÉCORATION, DESIGN, PROPRETÉ DES LIEUX, ETC.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'ACCUEIL WEB ET E-MAIL

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SATISFACTION GÉNÉRALE DE LA CLIENTÈLE

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



117 bis route de Feydit, 33160 St Médard en Jalles FRANCE
Tel. +33(0)9-80-63-48-02

Questionnaire

Dans votre établissement, comment qualifieriez-vous la place accordée à l'accueil et aux relations avec les clients ? _____

Quelles sont vos motivations pour vous engager dans notre Démarche Qualité Accueil Clients ?

- l'amélioration de l'accueil
- la valorisation de l'accueil
- les deux
- autre : _____

Selon vous, quel est le point fort de votre accueil ? _____

Selon vous, quel point est à améliorer dans votre accueil ? _____

J'ai bien noté que mon adhésion à l'Institut Européen de l'Accueil & des Relations avec les Clients ne sera effective que si mon établissement obtient la validation du dossier par le comité d'homologation.

CADRE RÉSERVÉ AU COMITÉ D'HOMOLOGATION NE PAS REMPLIR !

Dossier reçu le : ___/___/___

Appréciation générale :

Commentaires :

Décision d'homologation : FAVORABLE DÉFAVORABLE EN SUSPENS

Date : ___/___/___



117 bis route de Feydit, 33160 St Médard en Jalles FRANCE
Tel. +33(0)9-80-63-48-02