



Notre viande de Boeuf,
la garantie d'une viande de la plus haute qualité.

Goûtez la différence !

Nous sommes à votre service et Nous nous engageons à :

CHARTE DU SERVICE A LA CLIENTELE

**J'apprécie mes clients, mes collègues, mon métier dans la boucherie
« St-Martin » de Ferrières**

- **SOINS CORPORELS**

- Mes mains et mes ongles sont toujours propres
- Mes cheveux sont toujours propres et attachés
- Je veille à avoir une bonne haleine

- **MES VETEMENTS PROFESSIONNELS**

- Je change aussi souvent que je le juge utile mon tablier
- Je porte toujours un couvre-chef qui me permet d'enfermer mes cheveux sous celui-ci et je veille à ce qu'il reste toujours propre

- **CE SONT LES CLIENTS QUI ASSURENT MON TRAVAIL, JE ME DOIS D'ETRE :**

- Souriant(e)
- Affable : j'accueille avec amabilité
- Avenant(e)
- Communicatif(ve)
- Je veille à ce qu'un(e) vendeur(se) soit toujours derrière le comptoir

- **JE DOIS TOUJOURS ME METTRE A LA PLACE DU CLIENT ET LE SERVIR COMME J'AIMERAIS ÊTRE SERVI (E) EN ETANT**

- A son service
- A son écoute
- En le servant comme s'il était unique car chaque client est unique
- **En répondant au mieux à ses souhaits :**
Exemple : Epaisseur des tranches en charcuterie, jambon, fromage etc...
En l'informant sur son questionnement sur la qualité ou le goût de tel ou tel produit.
En respectant au mieux le poids sollicité par le client et en l'informant s'il y a un dépassement.
- **L'utilisation du numéroteur obligatoire :**
Je veille à donner une explication claire aux clients à savoir : pour éviter toute contestation, chaque client, fusse t'il seul au comptoir, doit impérativement prendre un ticket.

- **En lui proposant :**
Les promotions de la semaine sans oublier le fromage à la coupe.
Sans hésiter au niveau charcuterie et/ou fromage à la coupe de lui proposer de goûter le produit méconnu.
- **La découpe des produits :**
Je veille à bien utiliser la bonne trancheuse suivant si je découpe de la charcuterie ou du fromage.
- **L'emballage des produits ;** je veille attentivement à :
 - o Bien emballer chaque produit
 - o En plaçant un sachet plastifié en sus de l'emballage s'il y a risque que du sang coule sur d'autres produits.
 - o En séparant les fromages et en les plaçant dans un sachet plastifié différent de celui contenant la viande (cela n'empêche pas un seul colis)
- **La souche client :**
Je veille à ce que celle-ci soit totalement collée sur le sachet.
Je veille à mentionner sur la souche deux colis, trois colis pour faciliter le travail de la caissière et le contrôle en fin de journée.
- **Je quitte mon client :**
En étant souriant(e)
En le remerciant de sa visite
En lui souhaitant bonne journée/et ou bonne soirée
- **Le comptoir :**
Je veille à le suivre de l'ouverture à la fermeture afin qu'il soit toujours impeccable et attractif.
Je veille à la propreté des vitres du comptoir.
Je suis attentif(ve) à ne pas accepter la rupture de stock des produits en promotion dans le comptoir.
Je veille à ce qu'une étiquette soit sur chaque produit et qu'elle soit toujours nette.
- **L'arrière comptoir : l'ensemble du petit matériel doit toujours être nettoyé (trancheuses, tablettes etc...)**

Je suis heureux(se) d'être l'ambassadeur (ambassadrice) de la boucherie « St Martin » et m'engage en adhérant à 100% à la charte.

L'ensemble du personnel des Boucheries Saint-Martin