Grille de critères "Station mobile approuvée"

Famille	Critères
La camionnette	La camionnette est en bon état et aux couleurs de l'entreprise Allopneus
	La camionnette est équipée pour des interventions sur pneus VL
	La camionnette est propre et rangée
	Le technicien est habillé aux couleurs de la société Allopneus et met des vêtements propres en début de journée
	Le technicien a apposé sur sa camionnette son/ses département(s) d'intervention + nom de sa société Allopneus
	Le technicien dispose d'un site internet reprenant , les jours et horaires d'ouverture, les principaux services proposés et les moyens de contact
	Le stockage des PNUR est réalisé en vue de leur valorisation auprès d'un organisme agréé
	Le technicien porte des chaussures de sécurité et possède les équipements de protection individuels (EPI)
	Le technicien dispose d'une trousse à pharmacie avec les éléments nécessaires au traitement des premiers soins
	Le tableau de gonflage est présent dans la camionnette, (dernière version) et est facile d'accès
	Le matériel de gonflage est en ordre de fonctionnement
	Les outils de travail sont placés dans un emplacement adéquat
	La camionnette dispose d'une machine de démontage/montage Tourisme avec le matériel complémentaire
	La camionnette dispose d'une équilibreuse Tourisme avec le matériel complémentaire
	La camionnette doit assurer la prestation sur les valves électroniques
Les équipements et outils nécessaires pour le service "pneumatique" sont contrôlés dans le respect du plan de maintenance du fabricant	
Montage/ démontage	Le technicien est 100% autonome pour réaliser la prestation de montage des pneumatiques
	Le technicien intervient dans un emplacement suffisant et sécurisé
	La camionnette dispose de moyens pour identifier et protéger la zone de travail
	Lors du montage /démontage (démontage pour pneus hiver), les talons du pneumatique et la jante sont lubrifiés avec un produit adapté
	Les valves « caoutchouc » sont remplacées à chaque démontage de pneu neuf
	Les valves « caoutchouc » sont mises en place à l'aide du levier tire valve
	Le centrage du pneu est réalisé en gonflant le pneu à 3,5 b pour un pneu tourisme, 4,5 b pour les pneus 4x4 et utilitaires
	La jante est nettoyée avant le montage
	Pour un équilibrage sur roue alliage, les masses d'équilibrage sont adaptées au profil de la jante
	Les paramétrages machine ont été effectués (largeur de jante, diamètre de jante, déport)
	L'équilibrage est réalisé avec le cône positionné à l'intérieur de la roue
	L'équilibrage est fait sur deux plans
	Le technicien optimise l'équilibrage
	Les faces d'appui du disque (ou portées de moyeux) sur le véhicule sont nettoyées et les filetages huilés
	Le serrage des roues est effectué à la clef dynamométrique roues suspendues
	Toutes les pressions de gonflage sont contrôlées pour tout véhicule pris en charge et corrigées lorsque nécessaire
	La pression de gonflage de la roue de secours est contrôlée pour tout véhicule pris en charge et corrigée lorsque nécessaire
	Le lavage du véhicule est effectué conformément aux règles du constructeur
Le lavage du véhicule est effectué conformément aux règles de sécurité	
Le franchisé est formé aux opérations de montage /démontage	

Traitement du client	L'accueil téléphonique est réalisé avec un ton agréable et professionnel : la personne se présente, présente son entreprise
	Le message sur le répondeur est complet
	Le technicien a contacté le client dans les 72h après réception des pneumatiques (3 jours ouvrés) pour fixer une date de rendez-vous
	Les pneumatiques ont été montés dans les 6 jours ouvrés après réception des pneumatiques (hors demande spécifique du client)
	Lors de l'intervention, le technicien est arrivé dans le créneau prévu
	Le tour du véhicule est réalisé avec un contrôle visuel et tactile de tous les pneus
	Lors du tour du véhicule, le technicien utilise une fiche diagnostique papier ou électronique
	Les éléments suivants : plaquettes et disques de freins, amortisseurs sont contrôlés visuellement pour tout véhicule pris en charge
	Lors de la restitution du véhicule, le franchisé s'assure qu'il n'y ait pas de traces sur les roues alliages ou enjoliveurs
	A la reprise du véhicule, le technicien remet l'écrou anti-vol au client...ou s'est chargé de le remettre dans le véhicule (si écrou anti-vol)
	La facture et/ou fiche de travail est remise au client et commentée.
	Un processus de traitement des réclamations est en place, un accusé de réception est envoyé au client dans un délai < à 5 jours calendaires et une réponse argumentée est apportée au client sous 30 jours calendaires. La traçabilité est assurée à 100 %
	Le technicien sensibilise les clients sur l'importance de la pression de gonflage
	Lors d'un rééquipement d'un véhicule < à 3,5 Tonnes, le franchisé respecte la législation en vigueur
	Le technicien a laissé le lieu de l'intervention dans l'état de propreté dans lequel il lui a été confié
	Le technicien dispose d'un terminal carte bancaire pour facturer la prestation de service