

# NOS PROCÉDURES de services à la clientèle



C'est la première fois que vous faite affaire avec Imprime-Emploi et vous vous demandez sûrement pour où commencer et comment procéder.

Pas de panique toutes les étapes nécessaires sont expliquées ci-dessous afin que vous ayez en main les informations utiles pour débuter notre collaboration.

*Bien sûr s'il restait un doute en suspens n'hésitez pas à solliciter notre estimatrice, Audrey Guillemette.*

**1** Dans un premier temps il nous est nécessaire de connaître en détails votre projet afin que nous puissions établir un prix.

Il existe quatre manières différentes de nous faire parvenir votre demande :

- Par courriel à [estimation@imprime-emploi.com](mailto:estimation@imprime-emploi.com).
- Par Téléphone au 514 277-7535 et demandez à parler à l'estimateur.
- Via notre formulaire sur notre site internet à l'adresse suivante :  
<http://imprime-emploi.com/estimation/>
- En vous présentant directement à nos bureaux au 5500 Fullum suite 318 et demandez à parler à l'estimateur.

**2** Une fois votre demande reçue nous l'étudierons, notre estimateur pourrait vous appeler s'il venait à manquer des informations. Nous vous enverrons ensuite par courriel une soumission relatant toutes les caractéristiques de votre projet.

Si vous avez des interrogations en rapport avec la soumission, n'hésitez surtout pas à solliciter l'estimateur.

**3** À ce stade vous avez votre soumission en main mais cela ne signifie pas pour autant que votre commande est passée.

Pour lancer la commande, veuillez renvoyer par fax (514 277-2273) ou par courriel à [estimation@imprime-emploi.com](mailto:estimation@imprime-emploi.com) le ou les devis signés par vos soins en spécifiant la quantité désirée.

**4** Reste maintenant à nous faire parvenir vos fichiers : pour plus de détails sur l'envoi de fichier ainsi que sur les normes graphiques à respecter pour nous envoyer un fichier conforme à l'impression veuillez cliquer ici : <http://imprime-emploi.com/services/informations-aux-clients/>

Dans le cas où il faudrait réaliser un graphisme pour votre travail, veuillez communiquer avec notre graphiste : [communications@imprime-emploi.com](mailto:communications@imprime-emploi.com). Elle conviendra avec vous des procédures à mettre en œuvre pour réaliser votre projet.

# 5

Une fois que nous aurons reçu et validé votre fichier, nous vous proposerons de réaliser une épreuve pdf ou une épreuve couleur sur papier en fonction de ce qui a été stipulé sur le devis.

## DANS LE CAS D'UNE ÉPREUVE PDF

- 1- L'épreuve pdf est réalisée et vous sera envoyée par courriel via notre infographiste.
- 2- Une fois que vous avez réceptionné le courriel, veuillez prendre soin de bien vérifier le contenu à l'écran. Cette étape a pour but de vérifier la conformité du fichier avant son lancement à l'impression.
- 3- S'il y a des corrections à faire, communiquez directement avec l'infographiste par courriel à [impression@imprime-emploi.com](mailto:impression@imprime-emploi.com) afin qu'elle puisse faire les ajustements nécessaires.
- 4- Une seconde épreuve pdf vous sera alors envoyée.
- 5- Si tout est conforme, veuillez l'indiquer par retour du courriel.

## DANS LE CAS D'UNE ÉPREUVE COULEUR SUR PAPIER

- 1- Une première sortie imprimée en couleur du travail, fidèle à ce que sera l'impression finale, sera réalisée.
- 2- Notre estimateur communiquera avec vous dès que cette épreuve sera prête.
- 3- Deux choix s'offrent à vous :
  - Soit venir à nos bureaux durant nos heures d'ouvertures afin de vérifier l'épreuve sur place.
  - Soit recevoir l'épreuve par coursier à vos bureaux. Cette solution entraîne souvent des frais de transports supplémentaires à moins que cela aie été inclus au devis.
- 5- Si la sortie nécessite des corrections ou ajustements une seconde épreuve pdf ou papier sera réalisée dépendamment des modifications à apporter. Il arrive parfois que des frais supplémentaires soient occasionnés par cette seconde épreuve. Si c'est le cas notre estimateur vous en fera part.
- 6- Si la sortie est conforme à ce que vous désirez, votre signature sera requise sur l'épreuve. Dans le cas d'une épreuve envoyée par coursier à vos bureaux, une confirmation par courriel à [estimation@imprime-emploi.com](mailto:estimation@imprime-emploi.com) sera souvent suffisante.

# 6

L'impression peut commencer!

À partir de là vous pouvez compter sur nous, on s'occupe de tout. Concernant les délais d'impression et de finition, si ceux-ci ne vous ont pas été transmis auparavant, n'hésitez pas à contacter l'estimateur.

**7** Lorsque les travaux seront terminés, l'estimateur entrera en contact avec vous pour vous en informer.

#### RÉCUPÉRATION OU PICK UP ?

Si une récupération (ou pick up) a été prévue, nous vous communiquerons le nombre de boîtes à venir ramasser ainsi que leurs poids.

- » Vous pourrez vous présenter à nos bureaux durant nos heures d'ouverture (<http://imprime-emploi.com/contact/>)
- » Une fois arrivé, demander à voir l'estimateur.
- » Le travail final vous sera présenté et un bon de réception à signer vous sera remis.
- » Si les boîtes sont trop lourdes ou volumineuses, nos participants vous aideront gracieusement à les descendre.

#### LIVRAISON ?

Dans le cas d'une livraison, si l'adresse de livraison est différente de l'adresse de facturation, celle-ci devra nous être communiquée.

- » Pour les frais engendrés par la livraison, si ceux-ci n'ont pas été mentionnés sur le devis, notre estimateur vous communiquera le tarif.
- » Pensez à bien nous indiquer quelles sont les heures d'ouverture de vos bureaux afin d'éviter à notre transporteur de faire une course pour rien.
- » Un bon de réception à signer vous sera aussi remis.

**8** Vous avez vos imprimés en main et êtes pleinement satisfait des services que vous avez reçus.

Il reste encore un détail à régler : la facture.

Celle-ci pourra vous être envoyée par courriel, par courrier ou remise en main propre. Les modalités de paiement peuvent être différentes si vous êtes nouveau client ou non.

#### NOUVEAU CLIENT ?

Des conditions de paiement ont été indiquées sur votre devis. Regardez dans la partie supérieure droite dans la case « Terme de paiement » : soit il s'agit d'un paiement total sur livraison, soit d'un acompte « x » à régler le jour de la commande.

*Dans le cas d'un acompte plus de détails vous seront communiqué le moment venu.*

Le montant à payer sur livraison pourra être acquitté de trois manières :

- » argent comptant
- » chèque
- » par AccèsD (un courriel explicatif vous sera envoyé si cette solution est retenue)

#### DÉJÀ CLIENT ?

Vous bénéficiez de conditions sous 30 jours!

- » Sauf avis contraire, tous les clients ayant déjà fait affaire avec nous bénéficient de cette condition.
- » La facture sera envoyée par courrier après que vous ayez reçu vos documents.
- » Si vous désirez recevoir la facture par courriel, veuillez en informer notre estimateur.

**9** Comme indiqué précédemment, votre entière satisfaction est notre priorité. Si vous êtes un nouveau client, nous ne manquerons pas de vous envoyer par courriel un court sondage sur la qualité des services que vous avez reçus. Ce sondage est entièrement numérique et nécessite moins d'une minute à remplir. Si un quelconque souci vous importune, appelez nous, il nous fera plaisir d'en discuter.