



PRÉSENTER MA DÉMARCHE... À MES CLIENTS

???

POURQUOI ÉCHANGER SUR MA DÉMARCHE AVEC MES CLIENTS ?

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DEVIENT UN SUJET DIFFÉRENCIANT POUR LES CLIENTS :

Avec le développement des réglementations et des campagnes de sensibilisation, les clients sont de plus en plus demandeurs d'information et de conseils sur de nouveaux sujets (performance énergétique et climatique, santé/bien être, circuits courts, etc.). Dans ce contexte, votre engagement et votre expertise sur les thématiques de développement durable deviennent des arguments commerciaux à mettre en valeur pour vous différencier et expliciter la valeur de vos offres.

???

COMMENT ÉCHANGER SUR MA DÉMARCHE AVEC MES CLIENTS ?

- **Expliquez globalement le sens de votre démarche** et la façon dont cela se traduit concrètement dans vos services/prestations clients (présenter la/les thématique(s) de progrès sur laquelle/lesquelles vous travaillez, les actions que vous avez mises en œuvre, etc.).
- **Identifiez les sujets clés pour vos interlocuteurs** : les sensibilités peuvent être très différentes sur les questions de développement durable. Afin d'adapter votre discours à votre interlocuteur, soyez vigilant dès le premier contact à la façon dont votre client aborde le sujet : est-il plutôt sensible aux enjeux d'économies d'énergie ? De santé ?
- **Rendez votre engagement concret et valorisez vos expertises** : expliquer de manière simple et claire les enjeux (qualité de l'air, etc.) auxquels répond votre approche et les bénéfices pour les clients (santé, économie d'énergie, valorisation de leur bien, confort, éthique). S'il y a des surcoûts (ex : gestion des déchets), expliquez à quoi ils correspondent.



PRÉSENTER MA DÉMARCHE... À MES CLIENTS

- **Mettez en valeur la crédibilité de la démarche :** loin d'un engagement isolé, la démarche « Artisans engagés, entreprise responsable » est une dynamique volontaire, portée par la CAPEB et réunissant un collectif d'artisans sur votre territoire. Soyez en porteur et valorisez la dynamique (prenez la parole sur les événements organisés par votre CAPEB locale sur le sujet du développement durable, etc.) !
- **Laissez une trace :** n'hésitez pas à joindre à votre devis un document concis et structuré présentant votre engagement, vos points forts et vos progrès de façon transparente et synthétique.

RAPPEL :

Vous ne pouvez vous prévaloir d'être un « artisan engagé » auprès de vos clients que si (et seulement si) vous avez atteint le socle de base sur les 4 thématiques de la démarche.

Exemple : Si j'ai validé le socle de base sur les 4 thématiques de la démarche, je peux indiquer sur mon devis :

« Dans le cadre de ma démarche «Artisan engagé / entreprise responsable», l'entreprise s'engage à assurer un bon niveau de pratiques sur 4 thématiques: la qualité des travaux, le respect de l'environnement, la posture d'employeur responsable et l'ancrage sur le territoire.

L'entreprise a choisi par ailleurs de s'engager plus spécifiquement sur :

Indiquez ici les sujets sur lesquels vous avez mis en place des actions avancées et sur lesquels vous vous sentez plus à l'aise.

- la réduction des nuisances de chantiers
- la performance énergétique des bâtiments
- les achats locaux et les circuits courts

Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de votre artisan ! »