

L'atout Qualité TransGourmet

→ Assurez-vous les services d'un fournisseur de confiance.

TransGourmet a mis en place une démarche qualité poussée et garantie par une certification de services.

→ L'exigence de pratiques certifiées.

Avoir un partenaire fiable sur lequel vous pouvez compter tous les jours est primordial dans votre métier.

Dans le but de vous offrir la meilleure qualité de service, nous avons mis en place depuis 1998 une démarche de certification de services.

Depuis 2004, nous sommes **le premier réseau RHD et boulangerie-pâtisserie en France à être certifié Qualicert**. Le réseau TransGourmet compte déjà 12 sites certifiés* sur le référentiel " distribution de produits alimentaires et non alimentaires destinés à la Restauration Hors Domicile et à la boulangerie-pâtisserie ".

→ De quoi s'agit-il ?

Cette démarche a pour objectif de sécuriser et d'améliorer en permanence notre chaîne de services. C'est pourquoi nous avons rédigé un référentiel de **23 engagements précis** qui répondent à vos attentes en matière de qualité de service. De la prise de commande à la livraison, en passant par l'offre produits, nous sommes engagés sur des points forts et concrets de chaque maillon de **notre chaîne de services**.

→ Comment obtenir la certification ?

Chacun de nos établissements met tout en place pour atteindre et maintenir un niveau de qualité de service égal ou supérieur à celui décrit dans le référentiel.

- **L'organisme certificateur indépendant**** réalise un audit : tous les engagements de services sont vérifiés point à point et le certificat n'est ensuite attribué que si le résultat est pleinement satisfaisant.
- Par la suite un audit de l'établissement certifié est effectué chaque année afin de vérifier que son niveau de qualité de service correspond bien aux engagements pris.
- En parallèle, nos équipes internes réalisent des contrôles réguliers sur nos établissements.

* Décembre 2011

** SGS-ICS / 29 avenue Aristide Briand
94111 Arcueil cedex



www.qualicert.fr



→ Les établissements certifiés

TransGourmet Méditerranée

tél. 0826 101 704 (0,15€ /mm)

TransGourmet Alsace

tél. 0 826 101 712 (0,15€ /mm)

TransGourmet Alpes

tél. 0 826 101 700 (0,15€ /mm)

TransGourmet Lorraine

tél. 0826 101 714 (0,15€ /mm)

TransGourmet Aquitaine

tél. 0826 101 734 (0,15€ /mm)

TransGourmet Centre Ouest

tél. 0 826 101 732 (0,15€ /mm)

TransGourmet Centre Est

tél. 0 826 969 110 (0,15€ /mm)

TransGourmet Rhône Gap

tél. 04 92 52 37 84

TransGourmet IDF Wissous

tél. 0 825 801 762 (0,15€ /mm)

TransGourmet Rhône

tél. 0 826 101 702 (0,15€ /mm)

TransGourmet Bourgogne

tél. 0 826 101 710 (0,15€ /mm)

TransGourmet Midi Pyrénées

tél. 0 826 101 736 (0,15€ /mm)

Nos 12 principaux engagements de service

- Vous bénéficiez d'un **contact télévente privilégié**.
- Vous êtes livré de produits frais avec un contrat date vous **garantissant un délai minimum pour l'utilisation des produits**.
- Les **fiches techniques** de nos produits sont consultables sur notre **site internet**.
- Pour garantir la **sécurité alimentaire**, l'hygiène de tous nos entrepôts est audité 2 fois/an par un laboratoire agréé.
- La **qualité bactériologique** de nos produits frais et surgelés est contrôlée chaque mois par un laboratoire d'analyses.
- Nous organisons chaque jour des "**comités d'amélioration permanente**" pour améliorer votre satisfaction.
- Multiproduits : vous disposez d'une **offre de service multiproduits et multitempérature** de la prise de commande à la livraison.
 - Nous garantissons la **maîtrise de la chaîne du froid** depuis la réception dans nos entrepôts jusqu'à la livraison.
 - **Internet** : vous pouvez passer vos commandes sur notre site et disposez d'un suivi de votre commande.
 - **Enquête de satisfaction**, votre satisfaction au cœur de notre métier : dès la première livraison, nous nous assurons que notre service correspond à vos attentes.
 - **Organisation d'évènements** : chaque année, vous êtes notre invité à un évènement festif autour de nos produits et de nos services.
 - L'Atelier : votre commercial et votre télévendeuse suivent régulièrement des formations afin de vous offrir une **expertise sur les produits** qu'ils vous proposent.



www.transgourmet.fr



TRANS GOURMET