



13.09.2006 - 15:49 Uhr

Code de déontologie à l'attention des entreprises de Vente Directe De nouvelles règles de conduite accroissent la qualité des entretiens avec les consommateurs

Zurich (ots) -

Zurich, le 13 septembre 2006 Les grands prestataires de télécommunications indépendants cablecom, sunrise et Tele2 misent sur le conseil personnel à la clientèle. Pour garantir la meilleure qualité possible, ces entreprises ont élaboré un code de déontologie en collaboration avec l'Association Suisse de Marketing Direct (SDV) et l'entreprise de Direct-Sales RANGER. Ce code est centré sur un comportement courtois lors de la conclusion de contrats par démarchage à domicile ou dans des lieux très fréquentés comme les gares et centres commerciaux. Vous pouvez télécharger les nouvelles instructions depuis le site www.dmverband.ch.

La vente de produits et de prestations par démarchage à domicile ou dans des lieux très fréquentés fait ses preuves pour les sociétés de télécommunications comme pour les maisons d'édition et les organisations caritatives lorsqu'il s'agit de gagner de nouveaux clients. Les personnes intéressées par les nouveaux produits bénéficient d'un conseil technique personnel immédiat et d'offres taillées sur mesure. Pour garantir la qualité de cette démarche, cablecom, sunrise et Tele2 se sont associés à l'Association Suisse de Marketing Direct et ont élaboré un code de déontologie en collaboration avec l'entreprise de Direct-Sales RANGER.

Des mesures concrètes qui accroissent la qualité

Les nouvelles instructions prennent en compte l'aspiration d'un grand nombre de clients à préserver leur sphère privée. Il ne sera donc permis de démarcher à domicile les clients potentiels qu'entre 9 heures et 20 heures en été, et jusqu'à 19 heures en hiver.

Parallèlement, les vendeuses et vendeurs professionnels seront initiés aux pratiques les plus récentes lors de formations régulières afin d'informer le mieux possible la clientèle sur les produits et prestations et de répondre aux souhaits des clients. Le port visible d'une pièce d'identité avec photo est également prescrit. A titre de mesure complémentaire, il a été mis en place une liste Robinson : les personnes ne souhaitant pas être démarchées à domicile peuvent s'inscrire sur la liste via Internet depuis le site www.dmverband.ch.

Celles qui n'ont pas d'accès Internet peuvent également envoyer un courrier à l'adresse suivante : SDV Robinsonliste, Blegistrasse 1, 6343 Rotkreuz.

Mise en œuvre rigoureuse des instructions

Les membres de l'Association Suisse de Marketing Direct exerçant des activités de Direct-Sales sont responsables de la mise en œuvre des instructions dans la pratique. D'autres mesures sont prévues dans un avenir proche en faveur d'une assurance qualité durable dans le domaine Direct-Sales. Les consommatrices et consommateurs trouveront les informations les plus récentes sur le site www.dmverband.ch où est également indiqué un numéro de hotline à contacter pour des demandes d'ordre général.

Jakob Nef, Président de l'Association Suisse de Marketing Direct : « Le marketing direct fait bouger les marchés, que ce soit directement

par les Direct-Sales ou indirectement par les médias. L'Association Suisse de Marketing Direct a et garde pour tâche de veiller à ce que les partenaires du marché puissent sépanouir et continuer à se développer, aujourd'hui comme demain.

L'Association Suisse de Marketing Direct ne se contente pas de soutenir les mesures d'uto-réglementation, elle estime également que ces mesures ne doivent pas être réclamées par l'Etat. C'est la raison pour laquelle l'association Suisse de Marketing Direct a élaboré un code de déontologie correspondant, en collaboration avec le secteur professionnel des Direct-Sales. Ce code ne comprend pas seulement des instructions relatives au comportement des conseillers clientèle vis-à-vis des consommateurs, mais aussi des règles assurant une concurrence équitable entre les partenaires du marché. Les conditions préalables en sont l'utilisation des méthodes de gestion les plus modernes, une formation professionnelle ciblée, des formations intensives sur les produits et des contrôles rigoureux et systématiques par les entreprises de Direct-Sales. »

OTS Originaltext sunrise TDC Switzerland AG, au nom du Schweizer Direktmarketingverband
Internet: www.presseportal.ch
<http://www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmaid=100000688>

Informations complémentaires à l'attention des journalistes :
SDV Schweizer Direktmarketing Verband
Medienstelle
Postfach 616
8501 Frauenfeld
Téléphone +41 52 721 61 62
Fax +41 52 721 61 63
info@dmverband.ch

Tele 2:
Jenni Kommunikation
Theo Froelich
Südstrasse 85
Postfach
8034 Zürich
Tél. : 01-388 60 80
Fax : 01-388 60 88
Email: theo.froelich@jeko.com

sunrise Media-Hotline

Tél. 0800 333 000

Fax 058 777 61 67

media@sunrise.net

Cablecom
Stephan Howeg
Leiter Unternehmenskommunikation
Corporate Communications
Zollstrasse 42
Postfach
8021 Zürich
Tél. 01 277 99 99
Fax. 01277 95 88

RANGER
Roelof Koopmans

Ranger Switzerland GmbH
Bösch 80b
6331 Hünenberg ZG 041 784 25 00

sunrise Media-Hotline
sunrise Tower
8050 Zürich
Tel. 0800'333'000

Fax +41/58/777'61'67
E-Mail: media@sunrise.net
Internet: <http://www.sunrise.ch>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/10000688/100515886> abgerufen werden.