



Confidentiel

2 - 18 Réception de support entre vous et le peintre.

Vous avez eu la réception avec le plaquiste, donc votre client ou donneur d'ordre et il vous a fallu être diplomate, pro, négociateur, pour pouvoir effectuer votre travail dans les meilleures conditions, tout en limitant tout risque de problème.

Super tout s'est bien passé, mais un autre intervenant va, lui, à son tour réceptionner votre travail et il s'appelle le peintre.

Ah ! Le peintre, il faut le comprendre et comme vous, son travail va en partie dépendre du vôtre, il va donc tout vérifier et accepter ou ne pas accepter votre travail, par définition, la réception de votre support.

Les joints, ça ne va pas, il manque de charge !!! Un peu facile non ? Il s'est engagé à poncer, donc il a accepté votre support, et s'il n'a pas poncé correctement !

Il a pu trop poncer vos joints et vous reprocher qu'il manque de charge !!!

Pourquoi il ne vous l'a pas dit avant de poncer ? Il est pro non et doit savoir si un joint manque de charge. Pourquoi poncer et dire après qu'il manquait de charge ???

On appelle ça repousser sont incompétence sur l'autre (j'ai fait un texte sur ce sujet qui répond à cela)

Il arrive même que parfois, il ai tout peint en trois couches et qu'il vous dise que vos joints sont mal faits, car ils se voient ! oui pépère, mais tu as accepté le support au départ donc comment peux-tu affirmer que j'ai mal fait mon job et que toi, tu es le meilleur, puisque tu as accepté de travailler sur mon support et que tu n'as rien dit, seulement à la fin de ta mission, tu me reproches mon travail ?

Cette question peut vite calmer le peintre et le mettre dans une position où il ne peut se défendre. Sa seule solution, dans 90 % des cas, sera de se justifier et de rentrer dans un conflit avec vous, donc ce n'est pas forcément la bonne solution, même si vous avez à 100% raison.

Le conflit ne règle rien, il va vous falloir, faire comprendre au peintre qu'il a sa part de responsabilité et qu'il accepte tout ça, sans le critiquer, mais plutôt le mettre en



responsabilité de son travail.

L'objectif avec le peintre est qu'il tombe amoureux de vous et de votre travail.

Plus il sera content de vous, plus il gagnera de l'argent et plus il vous recommandera auprès de ses clients, ce qui fera que vous travaillerez dans de bonnes conditions.

Le principal problème actuel est que le peintre applique des prix extrêmement bas et il doit pouvoir réaliser un travail parfait, en un minimum de temps, et s'il se loupe, au lieu d'assumer sa responsabilité, il va vous la rejeter.

Maintenant, il peut refuser votre support avant de commencer, et là, il va falloir que vous soyez très pro. Vous pouvez ne pas avoir été parfait, que votre chantier ai des défauts et là, il faut que vous le reconnaissiez tout simplement.

Soyez humble, cela arrive de se planter. Si c'est le cas, ok, je me suis loupé et je le reconnais et je vais arranger tout ça maintenant pour que vous puissiez effectuer votre travail comme il se doit.

Ceci est un comportement de pro qui vous rendra responsable et le peintre vous trouvera honnête, et vous conseillera auprès d'autres personnes.

Il y en a qui n'ont pas de cerveau ou s'ils en ont un, ils le laissent tout simplement sur leur table de chevet tous les matins !

C'est avec eux où il va falloir avoir un bon développement personnel, parce que, quoi qu'il arrive, votre but et mission est qu'il finisse par vous apprécier et vous recommander, sans conflit et avec respect.

Nos joints ont besoin de peu de ponçage et eux bien souvent, ils ont l'habitude de beaucoup poncer par rapport aux joints manuels et bien souvent, ils ont du mal à se remettre en question.

Dans ce cas, le but n'est pas de leur faire reconsidérer leur travail, mais plutôt que grâce au temps gagné avec nos joints, qui ont besoin de peu de ponçage, ils vont gagner du temps donc de l'argent.

Là, vous ne leur faite pas de reproches, mais un cadeau et vu sous cet angle, vous avez tout à y gagner et eux aussi.



Revaloriser les sur leur professionnalisme et faite passer votre message. Là, vous obtiendrez des résultats positifs et constructifs.

Reconnaître ses erreurs est un comportement adulte et responsable. La personne en face de vous le ressentira et y sera sensible. Cela ne veut pas dire que vous vous laissez faire ou que vous êtes trop gentil, non, juste humble et intelligent. C'est là que votre force prendra de la puissance pour la gestion des conflits.

Pour ma part, à chaque réception de support avec un peintre, mon seul et unique objectif est qu'il nous recommande auprès d'autres clients. Peu importe son humeur ou son intelligence, il faut qu'il accepte mon support, qu'il ait confiance en moi en cas de problème, s'il y a des reprises à effectuer. Que je lui laisse un bon souvenir, et une carte de visite, afin qu'il se souvienne en bien d'Artech .

Il y a aussi la prescription de la pose du joint de plaques de plâtre sur le quel vous pouvez, vous appuyez, et il faut savoir aussi que le peintre doit un minimum de reprises, après votre travail et bien souvent après son ponçage.

D'ailleurs quand il signe son marché, il doit être spécifier quelle qualité de finition il doit apporter. Il y en a 3 différentes A, B et C.

Dans la finition A, il doit un ratissage complet sur toute la surface du Paco , mais dans les 2 autres finitions, il a, dans tous les cas, un devoir de reprise de défauts du joint.

Attention, je n'utilise ces arguments uniquement quand j'ai utilisé tous les autres avant, car

ces arguments amènent souvent à des discussions tendues et plutôt conflictuelles, mais cela peut aussi très vite les calmer. Cela dépend des cas.

La dernière cartouche est le DTU de mise en œuvre du joint (DTU 25.41 et 25.42) et là, il y a aussi risque de conflit. Seul un expert peut départager ce conflit.

Je vous rassure, ça ne m'est jamais arrivé. Je suis tellement concentré sur mon objectif n°1, qui lui, donne les meilleurs résultats que nous recherchons.



Nous parlons de professionnels peintres et non de particuliers ou de pseudo-peintres au black, qui eux, ne connaissent rien et qui vont vous expliquer qu'ils savent faire et connaissent bien parce qu'ils ont un pote qui leur a dit que Ou que monsieur « internet » leur a dit que Ou je ne sais quel prétexte a deux balles.

Là, je ne gère pas de la même manière, je leur réponds : « bon écoute, ne me casse pas les couilles ! Tu n'es pas pro et tu bosses au black, alors paye peind et ferme, ta gueule !!!

Non, ne déconnez pas ! Dites pas ça ! je rigolais, humour !!!!!
En fait, le principe est un peu le même qu'un pro. Faire en sorte que tout se passe au mieux. Le particulier ne va pas vous vendre de la même manière qu'un peintre pro, par contre il peut vous démolir sur un forum et que ça entache la marque Artech. Ce qu'un pro ne fera pratiquement jamais, il ne vous recommandera pas, mais un particulier abruti peut vous démonter sur tout le territoire juste par internet et impossible de vous en défendre.

Donc faites très attention avec les particuliers, il peuvent penser détenir la vérité et être très pervers avec vous et cela peut vous coûter et nous coûter très cher.

Mais concernant notre stratégie d'Artech Joint, vu que les particuliers sont loin d'être une priorité (et d'ailleurs en partie pour ce genre de problèmes), vous n'aurez donc que rarement à faire à eux et a gérer ce genre de problèmes avec eux. Voilà en gros comment gérer une réception de support.

Comme dans le texte sur les plaquistes, le terrain et votre développement personnel vous seront d'une grande utilité pour une gestion sans conflit.

N'hésitez pas à me solliciter pour vous accompagner.

Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité s'agissant des informations et documents, quelle qu'en soit la forme ou la nature, qu'elles seront amenées à s'échanger dans le cadre du développement du réseau Artech Joint.

Emmanuel Comte.