

# L'HIVER 2018 / 2019



## Rappel de la saison 2017-2018..

La saison 2017-2018 a été chargée avec ses 24 chutes de neige importantes et beaucoup de travail de nettoyage après le passage des déneigeuses de la ville. Au cours de cette saison, l'aéroport d'Ottawa a enregistré des chutes totales de neige de 226,2 cm. Les commentaires que vous nous avez faits montrent bien que les améliorations technologiques que nous avons mises en œuvre l'année précédente nous ont permis de réduire notre temps de réaction et de vous assurer un meilleur service. Nous comptons bien nous occuper encore l'hiver prochain du déneigement de votre propriété.

## LES NOUVEAUTÉS DE LA SAISON À VENIR

**Nous nous sommes préparés tout l'été pour être en mesure de vous offrir à nouveau le meilleur service de déneigement possible l'hiver prochain. Worry Free Snowblowing est ravi de vous faire part des nombreux changements que nous avons mis en place pour faire face à l'hiver qui s'en vient et pour vous assurer un service à la clientèle hors pair.**

### Voici certains des domaines sur lesquels nous avons travaillé :

- nous utiliserons de nouvelles souffleuses équipées de lames de Teflon; dorénavant, aucune de pièce de métal ne touchera votre allée d'accès au garage;
- vous pourrez nous payer en ligne ou par carte de crédit, en vous présentant à notre bureau;
- les clients confrontés à des problèmes de services pourront remplir un billet de service en ligne à [www.wfsnow.com/ticket](http://www.wfsnow.com/ticket);
- pour mieux faire face à notre volume de travail, nous nous sommes dotés d'un bureau moderne dans lequel notre personnel disposera de plus de place pour vous accueillir;
- nous allons ajouter un tout nouveau service que nous appelons de « Rappel » (Call-Back) à l'intention de nos clients pour toute la saison. Vous trouverez de plus amples détails sur celui-ci au verso.

**Vous aurez le choix entre deux ensembles de services afin de nous permettre de répondre précisément à vos besoins :**

#### Stationnement tout l'hiver

- déneigement complet de l'allée d'accès à votre garage; et
- accès au service de Rappel (Call-Back).

#### Stationnement et trottoir/marches tout l'hiver

- déneigement complet de l'allée d'accès à votre garage;
- déneigement à la pelle du chemin menant à votre porte principale et du tour de tout véhicule garé dans votre allée; et
- accès au service de Rappel (Call-Back).

## RENOUVELEZ VOTRE CONTRAT DÈS MAINTENANT

### **NOUS NE POURRONS PAS DESSERVIR TOUT LE MONDE ; INSCRIVEZ-VOUS RAPIDEMENT!**

Nous vous invitons à lire attentivement votre nouveau contrat et à ajouter ou corriger les renseignements nous permettant de vous contacter (numéros de téléphone du domicile, au travail et de cellulaire, et adresse de courriel). Cela nous permettra de vous offrir un service plus rapide et de vous trouver automatiquement dans notre base de données lorsque vous nous téléphonerez. En fournissant votre courrier électronique, vous recevrez des notifications de tempête, des contrats de renouvellement et d'autres informations importantes (c'est-à-dire la notification du maximum de 250 CM) directement dans votre boîte de réception

**VOIR DE PLUS AMPLES DÉTAILS AU VERSO** 

## **Découvrez-en un peu plus sur notre service de « Rappel » (Call-Back)**

Étant donné la nature imprévisible de travail, il arrive fréquemment que nous soyons contraints de commencer le déneigement dans la nuit alors que vos véhicules sont encore stationnés dans l'allée menant à votre garage. Par le passé, il incombe au client de s'assurer que son allée était dégagée pour nous permettre de retirer efficacement toute la neige. À compter de cette année, nous offrons un service de « rappel » 24 heures sur 24 pour vous permettre d'avoir l'esprit plus tranquille et de pouvoir nous adapter à vos horaires. Si des véhicules se trouvent dans votre allée lorsque ce que nous procédons au déneigement, vous disposerez de 24 heures à compter du début de la chute de neige pour nous rappeler. Consultez notre site Web à l'adresse [www.wfsnow.com/callback](http://www.wfsnow.com/callback) pour en apprendre davantage et pour nous transmettre votre demande.

## **Augmentation de prix**

Cela fait de nombreuses années que nous n'avons pas augmenté nos prix mais, avec la hausse permanente du prix du carburant et l'augmentation du salaire minimum en Ontario, nous avons pu faire autrement que d'analyser attentivement nos coûts. Nous avons constaté que les coûts du déneigement à la pelle du passage menant à votre porte principale et, éventuellement, du tour des véhicules stationnés dans l'allée, sont énormes par rapport à ce que nous avons facturé pour ce service. Nous avons examiné attentivement les montants facturés pour ce service par nos concurrents dans d'autres quartiers de la ville et dans des villes similaires comme Montréal. Nous sommes ainsi parvenus à la plus faible hausse possible du prix nous permettant de continuer à vous offrir un service de qualité. Vous constaterez que le prix du déneigement de l'allée menant à votre garage, lui, n'a pas augmenté, même avec l'ajout de notre service de « Rappel ».

## **Paiements / Renouvellements de contrat**

Nous avons aussi modernisé nos systèmes comptables pour vous permettre de nous payer en ligne de chez vous ou encore en vous présentant à notre bureau qui est dorénavant équipé d'un terminal pour Interac ou carte de crédit. Vous pourrez ainsi choisir le mode de paiement qui vous convient le mieux. Sachez toutefois qu'un paiement électronique doit couvrir le montant total du contrat. Si vous souhaitez continuer à utiliser notre système de paiements échelonnés, vous pourrez toujours nous remettre deux chèques libellés aux dates prévues au contrat.

Nous tenons à remercier tous ceux d'entre vous qui ont participé à notre sondage de l'an dernier. Nous avons étudié soigneusement vos réponses et en avons tenu compte. Comme à notre habitude, nous allons continuer de nous efforcer d'offrir à chaque client le meilleur service possible.

## ***VOTRE OPINION COMPTE POUR NOUS***

Nous accordons énormément d'importance à vos commentaires et c'est la raison pour laquelle nous avons investi si massivement dans notre entreprise cette année en modernisant notre bureau, en réduisant les délais de nos interventions et en vous fournissant des renseignements en temps réel sur notre progression vers votre domicile. Nous vous demandons de ne pas hésiter à nous faire part de vos commentaires sur notre service..

- Excellent \_\_\_\_\_
- Bien \_\_\_\_\_
- Satisfaisant \_\_\_\_\_
- Médiocre \_\_\_\_\_