

## CHARTRE COLLABORATIVE & D'EXCELLENCE DE MYSPECIALIST

Version mise à jour du : 16 Novembre 2023

### NOTRE CHARTRE EN QUELQUES MOTS !

---

- **Inspirez confiance!**  
*Le client a un problème et cherche une solution. La solution c'est vous!*
- **Soyez Excellent et fier de votre travail!**  
*Être Pro, c'est faire le travail demandé avec l'attention du moindre détail.*
- **Défendez les couleurs de votre réseau Myspecialist!**  
*Utilisez notre programme collaboratif pour référencer d'autres indépendants. Vous gagnerez aussi de l'argent grâce à votre publicité.*
- **Soyez fiable!**  
*Ne détournez pas les clients du réseau!*

### INSPIREZ CONFIANCE

---

#### Pourquoi créer de la confiance?

Le client vient chez Myspecialist parce qu'il cherche une "solution" à un "problème".

Il va pourtant confier la résolution de ce problème à quelqu'un qu'il ne connaît pas.

Il s'adresse à Myspecialist parce qu'il a entendu que tous les indépendants du réseau étaient compétents et professionnels **MAIS il va vouloir vérifier si cette information est vraie.**

Sachant que vous êtes excellent dans votre métier, **le principal défi que vous avez à relever est d'inspirer confiance au client que l'on vous confie.**

#### Comment créer de la confiance?

**On n'a jamais 2 fois l'occasion de laisser une première bonne impression.**

Exemple d'une bonne expérience pour le client: Le client fait une demande de devis à 14h. A 15h vous l'appellez pour lui dire que vous avez bien enregistré sa demande mais que vous êtes sur chantier et que vous proposez de le rappeler dans la soirée pour fixer un rdv pour le devis dans les jours qui viennent. Comme convenu vous le rappelez le soir et vous fixez un rdv le surlendemain à 18h. Vous arrivez au rdv 5 minutes à l'avance et en souriant, vous lui dites: Merci d'avoir fait appel au réseau Myspecialist, en quoi puis-je vous aider?

Exemple d'une mauvaise expérience: Le client fait une demande de devis à 14h et 3 jours après il n'a toujours pas été contacté.

Moralité: dans le premier exemple vous avez 85% de chances de convertir votre devis. Dans le second, le client aura déjà contacté d'autres spécialistes et n'aura pas une première bonne image de vous. Comme le dit le proverbe, vous avez perdu votre chance de lui laisser une bonne première impression et vous n'aurez plus jamais cette chance une seconde fois.

## CHARTRE COLLABORATIVE & D'EXCELLENCE DE MYSPECIALIST

Version mise à jour du : 16 Novembre 2023

### LE SAVOIR ÊTRE SELON MYSPECIALIST

---

**Dites ce que vous faites et faites ce que vous dites!**

*Exemple :* Vous annoncez au client que vous le rappelez plus tard ou que vous lui envoyez votre devis demain; surtout faites le et si vous avez un contretemps, appelez le pour prévenir. **En toute circonstance, dites ce que vous faites et faites ce que vous dites.**

**Souriez! Soyez poli!** Demander toujours si tout est clair et si vous pouvez l'aider pour quelque chose d'autre. Le client doit avoir le sentiment que vous voulez **VRAIMENT** l'aider.

**Pensez aux autres, ils penseront à vous**

La force de Myspecialist est son réseau et la collaboration. Laissez une carte de visite ou une brochure avec votre QR code en rappelant au client que s'il cherche d'autres spécialistes comme vous pour d'autres métiers, il trouvera chez Myspecialist d'autres indépendants aussi compétents que vous. **Chez Myspecialist, tout le monde fait de la publicité pour tout le monde et vous êtes rémunéré pour cela.**

### LA RECETTE POUR CONVERTIR LES DEVIS

---

- Chacune de vos assistantes est diplômée d'un Master en vente et vous aidera certainement à utiliser les meilleures bonnes pratiques pour convertir vos devis. Nous sommes là avant tout pour vous aider à organiser vos rendez-vous, vos devis et vos factures. Sollicitez-nous!
- Soyez poli en toute circonstance!
- **Souriez** et rassurez!
- Appelez dans l'heure le client dont vous choisissez de vous occuper pour fixer un rendez-vous.
- Utilisez les termes techniques qui démontrent que vous êtes expert.
- Utilisez la fonction devis détaillé pour les gros devis.
- Pour les devis de plus de 25.000 EUR, allez présenter votre devis en personne.
- **Dites ce que vous faites et faites ce que vous dites!**

## CHARTRE COLLABORATIVE & D'EXCELLENCE DE MYSPECIALIST

Version mise à jour du : 16 Novembre 2023

### LIVREZ DE L'EXCELLENCE

---

- **Être souriant même au téléphone** : le sourire rassure et le client a besoin d'être rassuré car il ne vous connaît pas.
- Comme si c'était le rendez-vous le plus important de votre vie, **faites à chaque fois sentir au client qu'il est important pour vous.**
- **Montrez que vous êtes un pro** en posant beaucoup de questions qui vont montrer que vous maîtrisez votre sujet.
- Prenez des photos et prenez des notes (le métré). Cela montrera au client que vous vous impliquez et que vous avez le soin du détail.
- Nous aimons poser la question suivante: "Madame ou monsieur, quel est votre monde idéal?"
- **Appelez votre client dès que vous avez envoyé le devis** juste pour lui dire que vous l'avez envoyé et que vous vous tenez à sa disposition pour toute question ou amélioration qu'il souhaiterait que vous évaluiez.

### DEVOIR DE LOYAUTÉ ENVERS MYSPECIALIST

---

- Dans le cadre de ses prestations, le spécialiste enregistré sur myspecialist.be est amené à rencontrer les différents clients chez lesquels il effectuera des prestations polyvalentes et à leur soumettre des évaluations pour le compte de Myspecialist.
- Le spécialiste s'engage à ne jamais effectuer des prestations pour son propre compte, de manière officieuse ou officielle, chez des **clients de Myspecialist\***, ni pendant la durée de son contrat, ni après que celui-ci a pris fin, et cela de manière définitive. Il refusera également toute proposition du client faite en ce sens.
- Si cet engagement n'est pas respecté, MYSPECIALIST se réserve le droit de protéger ses intérêts contre le spécialiste fautif, par tous les moyens légaux mis à sa disposition, notamment par une action juridique en dommages et intérêts. **Le spécialiste s'expose à une amende de 10.000 EUR conformément à l'article 1.9.2 de nos Conditions Générales de Participation.**

*\*Selon l'article 1.1.1 des Conditions Générales de Participation, est considérée comme Client toute personne physique ou morale rencontrée directement ou indirectement dans le contexte d'une mise en relation effectuée par Myspecialist, plus explicitement :*

*(i) toute personne physique ou morale ayant soumis à Myspecialist une demande de mise en relation à un Prestataire par tous canaux de communication et pour laquelle le Prestataire a réalisé un devis et/ou en a assuré son exécution ;*

*(ii) toute personne physique ou morale recommandée par le Client défini au point (i). Exemple: son ami, les membres de sa famille, ses collègues, etc ;*

*(iii) toute personne physique ou morale ayant pris connaissance des services proposés par le Prestataire sur les lieux de la prestation effectuée pour les Clients définis au point (i) et (ii), y compris leur voisinage.*

## CHARTRE COLLABORATIVE & D'EXCELLENCE DE MYSPECIALIST

*Version mise à jour du : 16 Novembre 2023*

### L'INDÉPENDANT À L'HONNEUR CHEZ MYSPECIALIST

---

- A lettré son véhicule pour faire de la publicité pour lui mais aussi pour les autres spécialistes du réseau;
- Est réactif sur la plateforme;
- Est professionnel et honnête;
- Contacte le client juste après avoir validé sa prise en charge;
- Détaille son devis;
- Envoie son devis dans les 72h mais idéalement dans les 36h;
- Respecte en détail ses engagements décrits dans le devis;
- Fais toujours des photos avant et après son travail;
- Interagit beaucoup avec les assistantes à Madagascar;
- Fais ce qu'il dit, dit ce qu'il fait;
- Soutiens les autres indépendants du réseau;
- Utilise la plateforme Myspecialist pour tous ses clients.

En rejoignant le réseau Myspecialist, je m'engage à respecter la charte de Myspecialist.

Je déclare avoir lu et approuvé la Charte Collaborative et d'Excellence de Myspecialist.

(Date + Signature)