

MODULE 1 – PLAN D'ORGANISATION COURRIEL

Pour débiter, je vous invite à établir la liste des projets que vous faites et/ou accepter. Peut être que cette liste est déjà bien détaillée peut être que vous y aller cas par cas, mais ici cet exercice vous permettra d'être plus claire et surtout de prioriser les projets que vous préférez. (Cette liste vous appartient, personne ne la verra alors vous pouvez toujours la changer 😊)

- Exemple : Cuisine / salle de bain / agrandissement / home staging / etc.

Il est aussi important de réfléchir à l'ampleur des projets accepter, réno versus construction complète, haut de gamme seulement ou tout budgets confondus, sur mesure ?

Ceci vous donnera un processus d'élimination plus claire pour les projets lorsque les clients prendront contact avec vous.

C'est sur ces points que nous allons pouvoir bâtir l'outil " modèle de réponse client".

*** Attention, ce n'est pas parce que nous utiliser des modèles de réponses que nous ne devons pas les adapter ou porter attention au détail du projet client, ceci n'est qu'un outil qui permet de répondre plus facilement à tous et garder sous contrôle nos courriels.

Les petites étoiles vous indiqueront les champs à compléter pour vous et cas par cas selon les demandes ensuite.

OUTIL #1 – MODÈLES DE RÉPONSE AUX CLIENTS

Premières informations

Bonjour *****,

Nous vous remercions tout d'abord de votre intérêt envers *****!

Ce serait avec grand plaisir de que nous vous aiderons dans l'élaboration de votre projet de *****.

Afin de nous assurer d'être la bonne équipe pour vous, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur ce que vous souhaitez réaliser pour votre projet de *****, plancher, mobilier, rideaux, peinture, etc.

Avez-vous déjà un échéancier de prévu pour réaliser le projet en question ?

Avez-vous déterminé le budget pour celui-ci ?

Avez-vous déjà une équipe pour un entrepreneur pour effectuer les travaux ?

Sinon souhaitez-vous que nous vous en référions un de confiance ?

Voici un peu notre fonctionnement, nous débuterons par une première rencontre, pendant laquelle, nous discuterons du style recherché, des besoins, de ce qui sera conservé, budget, prise de mesures, photos. La première rencontre dure normalement de ***** temps et coûte *****\$

Ensuite, selon les informations recueillies, nous pourrons vous proposer *****
(détailler son fonctionnement de tarif – nous y reviendrons au module #4)

Finalement, pour les nouveaux projets, notre calendrier nous amène actuellement *****.

Faites-nous donc savoir si les procédures et délais vous conviennent, nous sommes disponibles si vous avez plus de questions !

Cordialement,

Les modèles de réponse peuvent être enregistrés directement dans votre boîte de courriel, ainsi lorsque vous recevez une nouvelle demande de projet, vous pourrez inclure la réponse et simplement adapter celle-ci selon les infos que vous avez déjà ou pas encore reçues.

*** Si le projet ne vous convient pas dès le départ, vous pouvez immédiatement informer le client et le référer s'il y a lieu à une autre équipe. Je conseille toujours à mes clients d'avoir des références et même de prendre entente avec des équipes afin de pouvoir référer les projets que vous n'acceptez pas. C'est une petite touche supplémentaire à votre service à la clientèle qui sera grandement apprécié.

Si vous acceptez le projet et que le client vous revient avec les détails supplémentaires demandés, la prochaine étape sera de créer "la fiche de premier contact client".

Si vous ne disposez pas d'un programme de type CRM ou si vous souhaitez inclure au programme que le projet confirmé et accepté, cette fiche vous permettra de récolter toutes les informations nécessaires et de conserver celle-ci le temps que la première rencontre soit effectuée.

Vous pourrez inclure ensuite celle-ci dans votre programme ou dans le dossier du client.

OUTIL #2 – FICHE DE PREMIER CONTACT CLIENT

FORMULAIRE NOUVEAU CLIENT

COORDONNÉES

Date :

Référence (où a-t-il entendu parler de nous):

Nom du client :

Téléphone :

Adresse du projet:

PROJET

- Réaménagement du r-d-c
- Cuisine
- Salle de bain
- Agrandissement
- Ajout d'étage
- Construction neuve
- Aménagement du sous-sol

Description du projet :

Date souhaitée pour le début du chantier:

Ont-ils un entrepreneur?

Si non, souhaitent-ils que nous leur en référions un de confiance?

Budget prévu :

Basée sur les détails confirmés par le client et une fois le formulaire rempli et classé, vous pourrez passer à la deuxième réponse.

OUTIL #1 – MODÈLES DE RÉPONSE AUX CLIENTS

Deuxièmes infos

*Bonjour ***,*

Fantastique, merci pour les informations supplémentaires.

Nous vous contacterons donc aussitôt que nous serons prêts à prévoir votre rencontre

Où

*Seriez-vous disponibles le ***** à **** h ?*

Laissez-nous savoir si cela vous convient, nous demeurons disponibles au besoin, n'hésitez surtout pas à nous contacter.

Bonne journée !!

Dans l'outil #1, pour les réponses clients, vous trouverez d'autres options de réponses, confirmation, offre de service auxquelles, nous nous référons dans les modules suivants.

Maintenant, je vous parlerai de l'entente de travail, cet outil n'est pas obligatoire mais peut-être très utile autant pour vous que pour vos clients.

L'entente de travail contient tous les éléments importants de votre collaboration :

- Procédures du développement du projet
- Tarifs et modalités de paiement
- Engagement de suivi de projet (tâches à effectuer)
- Dépôt demandé
- Délais de réalisation
- Points légaux de type "propriété intellectuelle"
- Responsabilité et limite de celle-ci
- Signature et date

Je vous invite à rassembler tous ces éléments si vous n'avez pas encore d'entente client de fait et vous pouvez aussi toujours vous référer à un avocat qui peut facilement vous bâtir un document officiel que vous pourrez réutiliser ensuite.

L'entente de travail peut être envoyée au client à différents moments selon ce que vous préférez :

- 1- Lors de la confirmation de la date de la première rencontre (vous pouvez demander que le document vous soit retourné immédiatement ou lors de la rencontre).
- 2- Lors de la première rencontre (face à face pour répondre aux questions).
- 3- Lors de l'envoi de l'offre de service (suivant la rencontre).