

Processus commande

Commandes clients

1. Renseignement commune par le code postal 14000 Caen
2. Devis en ligne suivant les onglets type de prestation
3. Choix de la date d'intervention suivant le planning des prestataires les plus proches. Prend en compte l'intervention à exécuter, les équipes des prestataires pour proposer au client

Exemple : Pour une Intervention de 7 heures/homme

Prestataire n°1 : auto entrepreneur donc une personne à 35 km du client
→ prestation sur une journée

Prestataire n°2a : entreprise équipe A de 2 personnes
→ prestation proposée sur ½ journée à 48 km du client

Prestataire n°2b : entreprise équipe B de 3 personnes à 48 km du client
→ prestation proposée sur ½ journée qui sera exécutée en 3 heures

Conséquence : pour chaque entreprise il faut remplir l'emploi du temps des différentes équipes en renseignant le nb personnes

Prestataire n°1 Auto-entrepreneur : Une personne : 7h ou plus par jour.

Prestataire n°2a Equipe A : 2 personnes : 14 heures par jour.

Prestataire n°2b Equipe B : 3 personnes : 21 heures par jour.

Il faut intégrer un champ : Souhaitez-vous avoir la personne qui est déjà intervenue chez vous ?

Oui = Affichage du planning de cette intervenant **en surbrillance** et le reste des prestataires reste affichés cela évite un bouton supplémentaire = ergonomie amélioré

Non = Affichage des 3 plannings d'intervenants les plus proches.

Pour le même exemple 7 heure par homme le client a indiqué OUI pour le prestataire déjà intervenu chez lui soit **Prestataire n°1**

Disponibilités proposé au client :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi

Le client souhaite son intervention le jeudi : Donc il demande l'affichage de l'ensemble des plannings

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
				Intervention 4 heures X 3 personnes = 12 heures	

Choix du client jeudi matin

4. Validation du choix et Prix

→ Prix de l'intervention = 417 € TTC + frais de déplacements (36 €TTC + 8 km supplémentaires à 0,49€/km) = 457€ ttc

Prix total de l'intervention et frais de déplacements = 457€

Important en Gros : N° de commande

5. Validation du client et Règlement

- Paiement par CB
- Réception du mail validant la commande et confirmant l'intervention le jeudi matin entre 8 h et 12 h.
- 24 heures avant l'intervention envoi d'un Mail (+ texto en option) au client rappelant la date et le créneau d'intervention avec le nom du prestataire (Nom entreprise, responsable d'équipe et numéro de téléphone). Même procédure pour le prestataire.

6. Intervention

a. INTERVENTION REALISEE SANS PROBLEME

- Le prestataire valide l'intervention avec le numéro de commande sur la plateforme.
- Joint la photo avant/après
- Commentaires (par exemple : surface de tonte supérieure au devis de x m2)

b. PROBLEME DE COMMANDE

Exemple : Le prestataire est arrivé chez le client et il y a 150m² de tonte supplémentaire.

→ Le prestataire informe le client d'un problème de surface et l'invite à vérifier avec lui.

1. Le client reconnaît l'erreur
 - a. le prestataire l'invite à retourner sur le site avec son numéro de commande pour compléter son devis.
 - b. Le client paye le complément de prix
 - c. Le prestataire **Prestataire n°2a** avec responsable monsieur Dubois (Tél) reçoit un SPS + mail à l'entreprise) de confirmation pour intervention
2. Le client ne veut pas reconnaître son erreur
 - a. Le prestataire l'invite à porter un incident sur la plateforme pour être contacté par un chargé de clientèle.
 - b. Le prestataire déclare un incident avec n° commande en expliquant « problème de surface de tonte, le client ne veut pas faire de complément de commande»
 - c. Le prestataire sera réglé de ses frais de déplacement après clôture de l'incident par le chargé de clientèle conformément aux CGV
 - d. Le chargé de clientèle doit prendre contact avec le client pour explications
 - i. Mauvaise foi du client retenue. On garde les frais de déplacement + X% de coût de la prestation conformément au CGV.
 - ii. Accord amiable et paiement des frais de déplacement qui seront mis en crédit sur la prochaine commande clients.
 - iii. Le prestataire est en tort remboursement total immédiat au client et imputation des frais + pénalités au prestataire (conformément au contrat de partenariat).

Nota : le chargé de clientèle vérifie les dires du client et prestataire. Il peut vérifier les surfaces ou longueurs sur [cadastre.gouv](https://cadastre.gouv.fr/).

Dans futur, nous pourrions peut-être aider les clients avec un export de la plateforme [cadastre.gouv](https://cadastre.gouv.fr/) pour sortir les surfaces de tonte, longueur de haie...