

Le carnet des demandes · semaine du _ _ _ _ _

Une ligne par demande, notée avant de remonter dans le camion. Elle ne sort du carnet que signée ou abandonnée.

01 · QUI, QUEL BASSIN	02 · LA DEMANDE avec les mots du client	03 · PROMIS, POUR QUAND	04 · OÙ ON EN EST cochez, datez l'envoi du devis
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné
			☐ à chiffrer ☐ devis envoyé ☐ relancé ☐ signé ☐ abandonné

Les 4 colonnes : comment remplir le carnet

Cinq statuts dans la colonne 4 : à chiffrer, devis envoyé, relancé, signé, abandonné.

01

Qui, et quel bassin

Le nom du client, et le bassin s'il en a plusieurs. Une ligne par demande, jamais deux demandes sur la même ligne.

Exemple : Martin, piscine du haut

02

La demande, avec ses mots

Ce que le client a dit, tel qu'il l'a dit. Ses mots servent à écrire le devis, et lui montrent qu'il a été écouté.

Exemple : « On voudrait un traitement automatique »

03

Ce que j'ai promis, et pour quand

Votre réponse au bord du bassin, avec une date. Une promesse sans date est une demande déjà à moitié perdue.

Exemple : Devis pour jeudi

04

Où on en est

Un statut parmi cinq. Une demande ne sort du carnet que signée ou abandonnée, jamais oubliée.

Exemple : Devis envoyé le 12

Les 3 règles

- Notez avant de remonter dans le camion.** Au bord du bassin, une demande tient en une ligne. Dans le camion, elle est déjà en concurrence avec le bassin suivant. Après onze bassins, elle a disparu.
- Videz le carnet au même moment chaque jour.** Cinq minutes, toujours au même moment, par exemple en préparant la tournée du lendemain : ce qui est à chiffrer, ce qui est promis pour demain, ce qui attend une réponse.
- Relancez une fois, une semaine après le devis.** Un devis envoyé n'est pas un devis lu. Une relance, avec une proposition concrète, puis la demande sort du carnet : signée ou abandonnée, jamais oubliée.

Accuser réception d'une demande

Bonjour [Prénom], j'ai bien noté votre demande pour [la demande]. Je vous envoie le devis d'ici [date].

[Signature]

Relancer un devis sans réponse

Bonjour [Prénom], je reviens vers vous pour le devis [objet] envoyé le [date]. Avez-vous pu le regarder ? Si vous le souhaitez, je vous l'explique lors de mon prochain passage, le [date].

[Signature]

ET APRÈS LE PAPIER ?

Le carnet fait le travail. L'application le partage.

- Vos clients déposent leurs demandes depuis le QR code de leur bassin : entretien, SAV ou devis.
- Vos techniciens transmettent à l'entreprise la demande entendue pendant l'entretien.
- Chaque demande arrive avec son délai de réponse et devient un dossier prêt à planifier.
- La liste « À prévoir » de chaque bassin prépare le prochain passage.



MPP-Pro

mypoolprocess.com