Les 9 messages qui remplacent les appels

Dans l'ordre de la saison, avec le moment où envoyer chacun. Remplacez ce qui est entre crochets, puis envoyez par SMS, ou par e-mail avec un objet.

1 Ce qui est fait

Le geste, la mesure, le réglage. Le client n'a plus à demander si vous êtes passé.

Fait : nettoyage du filtre, dosage.

2 Ce qui est vu

Ce que vous avez remarqué, même « rien à signaler ». Le client apprend le problème de vous, pas en le découvrant.

Vu : un suintement au raccord de la pompe.

3 Ce qui vient

Une date : le prochain passage, le produit, le devis, l'ouverture. Le client sait quoi attendre, et quand.

Prochain passage : mardi 14.

01 Ouverture prévue

Quand : Dès que la date est fixée, à l'hivernage ou en février.

Bonjour [Prénom], l'ouverture de votre bassin est prévue le [date], entre [heure] et [heure]. Avant mon passage : [enlever les feuilles de la bâche]. Je vous confirme la veille.
[Signature]

02 La veille du passage

Quand : La veille, en fin de journée.

Bonjour [Prénom], je passe demain entre [heure] et [heure] pour [l'entretien]. Merci de laisser [le portail, le local technique] accessible.
[Signature]

03 Passage fait

Quand : Avant de remonter dans le camion.

Bonjour [Prénom], passage fait ce jour. Eau [claire], pH [7,2], chlore [1,5 mg/l]. Fait : [nettoyage du filtre, dosage]. Vu : [rien à signaler]. Prochain passage : [date].
[Signature]

04 Produit à prévoir

Quand : Quand le stock baisse, avant qu'il manque.

Bonjour [Prénom], il vous reste environ [deux semaines] de [chlore lent]. Je vous apporte [un seau de 5 kg] au prochain passage, le [date], sauf avis contraire.
[Signature]

05 Point à surveiller

Quand : Le jour même, avant que le client le découvre.

Bonjour [Prénom], en passant aujourd'hui, j'ai vu [un suintement au raccord de la pompe]. Pas d'urgence, mais il faudra [le reprendre avant l'hiver]. Je vous envoie un devis d'ici [date].
[Signature]

06 Passage décalé

Quand : Dès que vous le savez, avant l'heure prévue.

Bonjour [Prénom], je ne pourrai pas passer [mardi] comme prévu : [un dépannage après l'orage]. Je passe [jeudi] entre [heure] et [heure]. Si l'eau change d'aspect d'ici là, envoyez-moi une photo.
[Signature]

07 Devis en route

Quand : Le jour de la demande, même si le devis n'est pas prêt.

Bonjour **[Prénom]**, j'ai bien noté votre demande pour **[un traitement automatique]**. Je vous envoie le devis d'ici **[vendredi]**.
[Signature]

08 Réparation terminée

Quand : En partant, la réparation faite.

Bonjour **[Prénom]**, **[la pompe]** est remplacée et la filtration tourne. Nouvelle pièce : **[marque, modèle]**, garantie **[2 ans]**. La facture suit par e-mail.
[Signature]

09 Hivernage terminé

Quand : Le jour de l'hivernage.

Bonjour **[Prénom]**, votre bassin est hiverné. Vu pendant l'hivernage : **[le joint du skimmer à changer]**. Je vous propose l'ouverture la semaine du **[date]**.
[Signature]

Bonus : le message de répondeur

Quand : Sur votre messagerie, pendant toute la saison.

Bonjour, vous êtes bien chez **[Entreprise]**. Je suis sur un bassin et je ne peux pas décrocher. Laissez votre nom, votre adresse et l'objet de l'appel : je vous rappelle **[en fin de journée]**. Pour une urgence, une fuite ou une panne de filtration, envoyez un SMS avec une photo au **[numéro]**.

Les 3 règles

1. **Envoyez avant de remonter dans le camion.** Le message part en trente secondes sur place. Le soir, il ne part plus, et l'appel arrive à sa place.
2. **Mettez toujours une date.** Le prochain passage, le devis, l'ouverture. Un message sans date laisse la question ouverte, et le client rappelle pour la poser.
3. **Enregistrez les messages une fois.** Dans les raccourcis de texte de votre téléphone, avec les crochets. Sur place, il ne reste que les crochets à remplir.

ET APRÈS LE TÉLÉPHONE ?

Les messages répondent. L'application se souvient.

- La liste « À prévoir » de chaque bassin prépare le prochain passage.
- Vos clients déposent leurs demandes depuis le QR code de leur bassin : entretien, SAV ou devis.
- Les interventions, le SAV et les entretiens enregistrés, bassin par bassin.
- Le propriétaire peut suivre son bassin sur invitation de son pisciniste.

My Pool Process
MPP-Pro
mypoolprocess.com