

Entrepreneurs :

7

## ERREURS À ÉVITER

*lors d'une prestation de services*



1

### LA MAUVAISE COMPRÉHENSION DES BESOINS DU CLIENT

Le 1er contact et la découverte correspondent à **70 %** du succès d'une vente.

#### NOS CONSEILS :

Récoltez un maximum d'informations sur votre client et son marché, la connaissance intuitive des besoins n'est pas suffisante.

?!?

### SOUS-ESTIMER L'AMPLEUR DES ENGAGEMENTS DU CONTRAT

L'incompréhension des besoins est la source de **46 %** des mauvaises expériences client.

#### NOTRE CONSEIL :

Posez des questions précises afin de rédiger un cahier des charges détaillé approprié aux besoins de votre client : le contexte, les contraintes et exigences techniques, les livrables et résultats attendus, les KPIs.

#### EN SAVOIR +

2

### TRAVAILLER SANS CONTRAT / DÉBUTER AVANT QUE LE CONTRAT NE SOIT SIGNÉ

**75 %** des entreprises de services à la personne contrôlées par la DGCCRF présentaient au moins une anomalie contractuelle.

#### NOTRE CONSEIL :

- Faites étudier et rédiger vos contrats par un avocat spécialiste de votre secteur d'activité.
- Pensez à inclure des clauses limitatives de responsabilité à y insérer. Ces clauses visent à limiter le montant de la réclamation en cas de mise en défaut ou de manquement contractuel.

### CHOISIR TROP RAPIDEMENT SES SOUS-TRAITANTS

Une peine allant jusqu'à **225 000 €** peut être décernée à une personne morale si son sous-traitant a eu recours au travail dissimulé.

#### LES CRITÈRES POUR CHOISIR UN SOUS-TRAITANT :

- Ses références
- Ses compétences techniques et le sens du conseil
- La qualité en fonction de vos exigences et des délais en accord avec vos besoins
- Sa disponibilité
- Sa proximité géographique
- Le tarif. Le juste tarif en fonction de vos besoins

4

5

### COMMUNIQUER EXCLUSIVEMENT À L'ORAL AVEC SON CLIENT

Un écrit est exigé pour prouver un acte juridique qui porte sur une valeur supérieure à **1500 €**.

#### NOTRE CONSEIL : CONSERVEZ TOUT !

En cas de sinistre de nombreuses pièces justificatives vous seront demandées. Seul l'écrit fait foi lorsque vous devrez solliciter l'avis d'un conseil juridique et/ou votre assureur.

#### EN SAVOIR +

### FAIRE D'UN DIFFÉREND UNE AFFAIRE PERSONNELLE

**45 %** des gens partagent des expériences négatives sur les médias sociaux et sont susceptibles de poster des commentaires négatifs.

#### NOS CONSEILS :

- Privilégiez le dialogue et la négociation pour éviter que le conflit s'installe. Vous êtes avant tout des partenaires ne l'oubliez pas.
- Lorsque la communication est rompue faites appel à la médiation ou à la conciliation en externe afin de limiter les risques de litige.

6

7

### FAIRE L'IMPASSE SUR L'ASSURANCE RC PROFESSIONNELLE

Seulement **2 entreprises sur 4** ont une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) en France.

#### NOS CONSEILS :

- Quelle que soit la taille de votre entreprise, l'assurance responsabilité civile professionnelle est l'assurance vie de votre activité.
- Choisissez un assureur spécialiste de votre métier, l'accompagnement en cas de sinistre sera facilité. En cas de litige avec un client, avoir un assureur spécialiste de votre métier signifie un dossier traité plus rapidement et efficacement.

