

Bonjour et bienvenue dans ce premier podcast de Krika.

On va comme ça régulièrement sortir un petit podcast pour parler de sujets liés à votre métier, l'installation audio, vidéo et domotique.

Aujourd'hui on va inaugurer par un premier sujet d'actualité, le contrat de maintenance. Vous savez peut-être que l'on vient de sortir une formation sur le contrat de maintenance. Cette formation est disponible dès maintenant vous allez voir dans le bas de cette page il y a des liens.

La formation est en deux parties, un enseignement théorique et un atelier pratique.

On va en reparler un peu plus tard, mais avant je voudrais vous dire quelques petites choses.

Pourquoi on a décidé de proposer cette formation. Vous le savez peut-être, ça fait longtemps qu'on en parle à chaque fois qu'on se voit sur un salon, et on a bien compris que les installateurs sont intéressés par le sujet.

Malheureusement trop peu d'entre eux osent sauter le pas et ça pour au moins une raison. Il y a plusieurs points de blocage qui les empêchent de proposer un contrat de maintenance à leurs clients.

Alors aujourd'hui on va tout de suite éliminer le premier problème tout à fait légitime quand on évoque les contrats de maintenance avec les installateurs.

Ce point de blocage, c'est quoi ? C'est une peur. Vous l'avez peut-être déjà vécue, elle empêche littéralement les professionnels de l'audio vidéo et de la domotique d'aller plus loin dans leur démarche de qualité et de service.

Cette peur, c'est de se retrouver piégé avec un contrat de maintenance dont ils ne maîtriseraient pas tous les aspects et sur lequel leur client fortuné pourrait s'appuyer pour leur coller un procès si un point du contrat aurait été négligé.

Vous savez, cette peur viscérale que peuvent avoir les installateurs d'un procès parce qu'ils n'auraient pas respecté les termes du contrat. Ils pensent que le fait d'avoir écrit les choses noires sur blanc les rendrait responsable de tout un tas de choses.

Ils préfèrent contourner le problème et jouer sur un flou artistique en mode pas vu pas pris. En mode tant qu'on ne me demande rien, tout va bien.

Et bien justement non, rien ne va bien, et il y a 3 raisons à cela.

Première raison : Contrat ou pas, ils ont des responsabilités professionnelles auxquelles ils ne peuvent de toutes façons pas échapper.

Deuxième raison : Le contrat sert surtout à délimiter avec le client un cadre d'intervention et à spécifier qui est responsable de quoi. Il n'y a que du bon sens dans ce contrat.

Troisième raison : En cas de réel pépin, le fait de ne pas avoir signé de contrat pourrait gravement jouer en leur défaveur.

Je vous explique. Il va falloir prouver à la justice que vous, en tant que professionnel, vous avez pris toutes les mesures possibles ou que vous jugiez utiles pour régler les problèmes. Le juge va vous demander quelles actions vous avez mis en œuvre pour protéger le client.

Si un appareil tombe en panne et que le client vous fait un procès parce qu'il a décidé que vous deviez le remplacer gratuitement, vous allez normalement vous retourner vers le constructeur. Et ce dernier pourra très bien faire valoir le fait que comme vous n'avez pas entretenu, vérifié et mis à jour régulièrement, sont produit de façon professionnelle et planifiée, la garantie constructeur n'est pas valable.

Alors que si vous ressortez le contrat de maintenance, le juge verra que vous avez mis en place une politique de maintenance, de mise à jour, de suivi. Même si le client a choisi de ne pas souscrire à la maintenance.

Par ce que le client a le choix de ne pas souscrire à la maintenance, mais ça on en parle dans l'atelier pratique.

Vous pouvez prouver au juge votre bonne foi et montrer que le client a refusé votre proposition.

Si au contraire vous n'avez aucun document pour prouver que vous avez informé votre client, email, SMS, papier, en gros ça veut dire que vous avez juste vendu et installé le matériel et basta. Et là pour le client c'est open bar. Il peut dire n'importe quoi et vous n'avez aucun moyen de le prouver. Ce sera sa parole contre la vôtre, et à la fin c'est lui qui gagne.

Le contrat de maintenance est le seul document qui va vous sortir d'un tas de problèmes, justement parce que vous avez fait preuve de professionnalisme. Avoir un contrat ne vous expose pas à plus de risque, mais au contraire montre que vous avez pris la peine de mettre un cadre à votre relation avec le client.

C'est écrit, vous allez voir. C'est indiqué que quand il y a un problème ça coûte tant, que vous prévoyez de venir 4 fois par an pour la maintenance, et que le matériel est garanti par le constructeur. C'est que du bon sens mais on le verra plus tard ne vous inquiétez pas.

Sans contrat de maintenance, vous exposez votre société à des ennuis juridiques en cas de pépin, c'est malheureux mais on en est arrivé là avec tous ces objets connectés et les risques qu'ils font courir à vos clients.

Vous devez donc dès maintenant commencer la rédaction d'un contrat de maintenance, facile à faire signer et qui ne soit pas une purge à lire.

Tout ça on en parle dans la formation qui se trouve juste en dessous.

Donc maintenant vous avez le choix. Soit vous pouvez continuer à travailler sans contrat de maintenance, et vous savez ce à quoi vous vous exposez, soit vous lancez dès maintenant dans la rédaction de votre contrat de maintenance pour tout mettre proprement noir sur blanc.

Je vous préviens, ça risque d'être long et pénible. C'est faisable, mais c'est long. Et de toutes façon c'est indispensable pour éviter tous les problèmes dont on vient de parler.

C'est la raison pour laquelle j'ai décidé de créer une formation dédiée au contrat de maintenance.

Je vous conseille de commencer par le premier volet, l'enseignement théorique. C'est moi qui parle pendant une heure et on va passer en revue tous les aspects du métier. On va faire tomber tout un tas d'idées reçues. Vous allez apprendre des choses, ou du moins ça va certainement vous rappeler des choses que vous aviez déjà vu.

On parle plus en détail de tous les aspects légaux, mais aussi des problèmes que vous pouvez éviter avec les assurances. On va voir comment adopter un nouveau business model orienté plus vers le service que sur la simple vente de produit.

Dans l'enseignement théorique il y a un code promo pour avoir une réduction sur l'atelier pratique.

Si vous voulez commencer directement par l'atelier pratique, il y a un code promo pour obtenir gratuitement l'enseignement théorique.

Donc si vous n'avez pas suivi la formation théorique, vous pouvez aller voir dans l'email que vous avez reçu, dedans il y a un code promo pour télécharger gratuitement cette formation théorique.

L'atelier pratique c'est pour disposer de votre propre contrat de maintenance sans se fatiguer, en deux heures chrono.

Je vais vous fournir un modèle de contrat de maintenance que j'ai déjà rédigé pour vous. Il est complet à 95%, et tout ce que vous aurez à faire, c'est m'écouter, comme vous le faites là, et on va le compléter ensemble.

Dans ce contrat de maintenance, vous allez voir comment on a évité tous les pièges et comment on résout en un seul document tous les défis auxquels sont confrontés les installateurs audio vidéo et domotique.

Dans cette formation vous allez voir comment bien séparer les notions de service et de maintenance.

Comment présenter toutes les offres à votre client et obtenir la signature du client

Comment vous faire payer d'avance des prestations. (En fonction de vos tarifs vous pouvez récupérer jusqu'à 1900€ dès la signature !)

Comment améliorer vos chances de faire accepter votre devis même s'il est 25% plus cher que la concurrence

Comment vous démarquer de la concurrence et séduire l'architecte, le bureau d'études ou le client final.

Comment ce document peut vous protéger et vous couvrir en cas de problème avec une installation chez le client

Comment vous faire payer pour les mêmes tâches que vous faisiez gratuitement auparavant et que cela soit parfaitement normal et accepté par le client

Comment présenter le contrat de maintenance à vos anciens clients

À l'issue de cette formation vous disposerez d'un contrat de maintenance personnalisé prêt à imprimer et à présenter à vos clients en même temps que votre devis.

Dans l'atelier pratique :

Vous allez pouvoir télécharger un pack complet de fichiers supplémentaires :

3 fichiers au format Word et 1 Excel à ouvrir aux moments que je vais vous indiquer dans les guides audio

- Le contrat de maintenance très aéré sur 7 pages seulement au format word, super facile à lire en 5 minutes chrono
- Le texte à inclure dans chaque devis
- La lettre type déjà rédigée à envoyer à vos anciens clients qui ne bénéficient pas encore de votre contrat de maintenance
- La feuille excel de calcul de la trésorerie annuelle et récurrente

Vous allez aussi télécharger deux fichiers audio :

- Le guide audio au format mp3 pour comprendre et compléter le contrat de maintenance en lui-même
- Le guide audio bonus au format mp3 pour compléter la lettre à envoyer aux anciens clients ainsi que des conseils pour maximiser vos chances de faire accepter votre devis

Ca c'est disponible dès maintenant en téléchargement.

Cette formation, j'ai calculé, elle est rentabilisée au moins 3 fois dès la première signature. Dès la première signature, cette formation vous aura rapporté 3 fois ce qu'elle vous aura coûté.

Donc y'a même pas à hésiter. Soit vous passez des jours à galérer à essayer de trouver la bonne formule pour rédiger un contrat de maintenance, vous ne faites que ça, et donc c'est du temps en moins pour vous occuper de vos clients et de faire rentrer des sous dans la société, soit vous optez pour la manière express qui vous permet d'obtenir des résultats de manière quasiment immédiate.

Je dis quasiment immédiate par ce que vous allez quand même devoir travailler un peu pour compléter ce document. Je vous recommande de prévoir au moins 2 heures au calme, si possible avec un casque audio sur les oreilles pour une meilleure concentration.

Alors bien sûr ce document vous allez devoir l'adapter à chacun de vos clients, mais grosso modo, une fois que vous aurez rédigé le premier, pour les suivants ça ira très vite.

Moi ça fait des mois que je travaille sur ce document, et j'en ai passé du temps. Et ce temps-là, je vous l'offre, je vous le fais économiser, c'est même pas calculable.

Pour vous c'est 2 heures à peine pour en arriver au même résultat que moi, tout ce que vous aurez à faire c'est m'écouter et compléter avec vos propres infos.

De toutes façons, c'est pas en faisant tout le temps les mêmes choses, en travaillant toujours de la même façon que vous pourrez obtenir des résultats différents.

Pour vous, professionnels de l'audio vidéo et domotique, c'est l'occasion de changer de méthode pour gagner de l'argent en partant sur des bases saines.

Et je suis là pour vous aider. On va le faire ensemble. Il ne s'agit pas pour moi de vous faire télécharger un document word et de vous laisser vous débrouiller avec. Pendant tout le temps qu'on sera ensemble dans cette formation, je vais tout vous expliquer, page par page, paragraphe par paragraphe.

Vous allez avoir toutes les cartes en main pour présenter un contrat de maintenance qui tient la route, et qui est conforme à ce que l'on s'attend à voir dans l'industrie du bâtiment.

J'ai déjà fait appliquer cette méthode à pas mal d'installateurs et ça marche, ils ont des résultats. Imaginez un peu le confort que ça va vous apporter de pouvoir prévoir les rentrées d'argent qui sont programmées et prévisibles par ce que vous avez signé un contrat de maintenance avec votre

client et que le tarif est déjà prévu à l'avance, ou encore mieux quand votre client a déjà payé d'avance à l'année pour toutes les interventions de maintenance.

C'est-à-dire que rien qu'en ne faisant que de la maintenance, vous savez chez combien de clients vous allez passer combien de temps et combien ce sera facturé.

En bonus, vous aurez droit à un groupe privé Facebook / WhatsApp

des mises à jour en fonction des meilleurs retours des utilisateurs

1h de débriefing, questions, réponses au téléphone pour finaliser ensemble votre contrat de service et de maintenance

Donc y'a pas d'hésitation possible, il est encore temps d'avoir accès à cette formation, et je ne sais pas quelle heure il est mais en admettant qu'on soit en journée, vous allez avoir votre contrat de maintenance prêt à l'emploi avant le journal de 20h.

Si vous n'avez pas le code promo sous la main, rendez-vous directement sur le site www.get-krika.com et vous recherchez la formation qui s'appelle « La nouvelle manière de proposer un contrat de maintenance en 2019 »

On se retrouve tout de suite de l'autre côté, Salut.