

Giugno 2018

Codice di condotta

MILA



Le nostre aspirazioni sono le Sue aspirazioni

Non cerchiamo solo personale. Cerchiamo dei partner in grado di rappresentare le nostre aspirazioni durante l'intera assistenza. Quindi, vogliamo riconoscere in Lei una parte di noi:

*un appassionato di tecnologia che ama avere a che fare con componenti, cavi e viti.
Una persona curiosa di andare alla radice dei problemi e di risolvere cavilli tecnici in modo olistico e sostenibile.*

Un professionista che svolge il proprio lavoro per aiutare le persone e non solo per ottenere facili guadagni.

Una persona che condivide le idee di Mila ed è orgoglioso di far parte del team!

Il Suo rapporto con Mila

Mila mette in contatto i partner di assistenza con i clienti. Dopo essersi registrato come Mila Partner, Lei agirà come fornitore indipendente e non come dipendente di Mila. E...essere indipendenti sul lavoro è davvero fantastico: si è il capo di se stessi e si guadagna senza essere soggetti a un contratto vincolante, utilizzando gli strumenti preferiti e senza orari prefissati. Noi non supervisioniamo, non coordiniamo e non controlliamo il Suo lavoro: Lei è l'unico responsabile dei Suoi incarichi e della qualità dell'assistenza fornita.

Comunicare in modo efficace con i clienti

Mila è una piattaforma che offre servizi di assistenza on demand. Rispondere in modo tempestivo e attento alle richieste di assistenza rientra quindi tra le Sue attività quotidiane. Deve infatti contattare i Suoi clienti per confermare la data richiesta per l'assistenza e discutere di eventuali servizi aggiuntivi e opzioni speciali. Non basta far funzionare i loro dispositivi tecnologici, anche una comunicazione aperta e puntuale è importante per la soddisfazione dei clienti. E non dimentichi che clienti soddisfatti spesso ritornano.

Gli aspetti fondamentali per un lavoro di qualità

I Suoi clienti apprezzano la puntualità e la scrupolosità. Ovviamente, ogni tanto possono capitare dei disguidi. Qualora ci siano problemi legati al rispetto delle scadenze o ai risultati, non esiti a parlarcene: Mila non La lascerà mai solo. Questo significa che, qualora Lei non disponga delle competenze necessarie per portare a termine un lavoro, potrà trovare una soluzione insieme al Partner Management Team.

Importante: è fondamentale che Lei accetti soltanto gli incarichi che corrispondono alle Sue capacità e ai Suoi orari di disponibilità: per aggiustare il tetto nessuno chiamerebbe mai un idraulico!

Come ottenere un punteggio alto

Per avere un feedback positivo sono importanti cortesia e professionalità. Infatti, attraverso un sistema di valutazione a stelle, invitiamo i clienti a esprimere un giudizio in merito alle varie esperienze e, inoltre, a segnalare eventuali cancellazioni e no show. Il numero di clienti che Le verranno assegnati dipenderà infatti dal totale di stelle che avrà accumulato e dal Suo tasso di cancellazione (quest'ultimo dovrà ovviamente essere il più basso possibile). Non si lasci quindi scappare l'opportunità di essere il migliore: che la caccia alle stelle abbia inizio!

Come vengono assegnate le stelle di valutazione?

Una volta terminato un lavoro, i partner e i clienti hanno la possibilità di esprimere reciprocamente una valutazione assegnandosi delle stelle su una scala da uno a cinque. Inoltre, è anche possibile condividere dei feedback scritti. Offrendo un'assistenza di qualità riuscirà a mantenere sempre alto il Suo punteggio. Ovviamente ogni tanto potrà capitare che le cose non vadano bene. Teniamo conto che ci possano essere dei giorni più complicati e per questo consideriamo soltanto la media dei punteggi dei Suoi ultimi 50 lavori svolti. Questo Le consentirà quindi di livellare i vari risultati!

Al fine di tutelare i clienti e garantire la qualità dell'assistenza, abbiamo fissato una media minima di punteggio per ogni città. Provvederemo a informarla qualora il Suo punteggio si avvicini al limite. Dopo diverse notifiche non potrà più accedere al Suo account. Ma non si preoccupi: Mila investe molto nella collaborazione con i propri partner e i corsi offerti dalla nostra Mila Academy La aiuteranno a ottenere un maggior numero di stelle.

Perché è importante evitare cancellazioni e no show

Nel caso in cui Lei, dopo aver accettato un lavoro, lo cancelli o non si presenti all'appuntamento, i clienti si troveranno a vivere un'esperienza negativa. Siamo consapevoli del fatto che possano verificarsi degli eventi imprevisi che costringono a cancellare un lavoro precedentemente accettato. Tuttavia, La preghiamo di considerare che un numero alto di cancellazioni incide sull'opinione che i Suoi clienti hanno di Lei - e anche di Mila e di tutti i suoi Partner.

Si impegni quindi a mantenere basso il Suo tasso di cancellazione, che sarà calcolato sul numero di cancellazioni o no show rispetto al totale dei lavori accettati. Ad esempio, due cancellazioni su 50 lavori corrispondono a un tasso di cancellazione del 4%. Per ogni città è previsto un tasso massimo di cancellazione basato sul tasso medio di cancellazione dei relativi partner. Provvederemo a informarla qualora il Suo tasso di cancellazione superi la media. A seguito di diverse notifiche perderà quindi l'accesso al Suo account.

Il nostro grado di tolleranza rispetto ai "no show" è davvero minimo: in caso di un "no show" in cui Lei non abbia informato la nostra assistenza clienti prima della data effettiva dell'assistenza, provvederemo ad avvertirla soltanto una volta. I partner che non si presentano a più di un appuntamento sono esclusi da tutti i servizi.

L'importanza delle Sue informazioni personali

Per consentire ai partner di svolgere un lavoro, i clienti Mila aprono loro le porte di casa e questo richiede molta fiducia. Per garantire la massima affidabilità dei nostri partner provvederemo a effettuare delle verifiche su di Lei, chiedendole di confermare la Sua identità e, inoltre, di compilare il Suo profilo con informazioni personali e una foto. La preghiamo di tenere sempre aggiornate le Sue informazioni per permettere ai clienti di riconoscerla facilmente anche in futuro.

Rispetto per la privacy dei clienti

Tutti i Mila Partner hanno accesso alla proprietà privata dei clienti. Potrà quindi capitare che, mentre Lei sarà intento ad aggiustare un collegamento, da sotto il mobile della televisione spuntino dei calzini o magari in corridoio ci sia un bambino che gioca. Sbirciare nelle vite degli altri può essere interessante; ciononostante, La invitiamo a mantenere il massimo riserbo sulla vita dei clienti di Mila. Anche un aneddoto buffo che Lei si potrebbe trovare a vivere non dovrà mai diventare una storia di pubblico dominio.

Inoltre, Lei avrà accesso ai dati personali o persino ai dati sensibili dei Suoi clienti. Ad esempio, durante l'installazione di un nuovo modem per Internet, Lei potrebbe accedere ai dati di login, ai codici di accesso e alle password personali. Utilizzi tali dati soltanto nell'ambito dell'assistenza e si assicuri di non esserne più in possesso una volta che lascerà la casa del Suo cliente.

IMPORTANTE: È severamente proibito salvare tali informazioni su qualsiasi supporto (agenda personale, appunti, fogli di carta, computer, tablet ecc.) e/o riutilizzarli in seguito. Non dimentichi che i Suoi clienti si fidano di Lei e confidano in una gestione responsabile dei loro dati.

Non è tollerato alcun tipo di discriminazione

Il concetto è semplice: Mila porta avanti una politica all'insegna della massima apertura e non tollera alcun tipo di discriminazione. Questo significa che Lei perderà l'accesso al Suo account qualora emergano da parte Sua comportamenti discriminatori contro i clienti, il personale degli uffici di Mila o altri Mila Partner sulla base della loro razza, colore della pelle, religione, origine nazionale o etnica, disabilità, orientamento sessuale, sesso, stato civile, identità di genere, età o qualsiasi altra caratteristica. Non c'è altro da aggiungere.

Condotta e comportamento

Il Suo comportamento può incidere notevolmente sulla sicurezza e sul benessere dei clienti e sul modo in cui la community dei Mila Partner è percepita. Essere gentili è fondamentale e, proprio per questo, ci aspettiamo che Lei dimostri buon senso e si comporti sempre in modo corretto, esattamente come farebbe in qualsiasi luogo pubblico.

Di seguito alcuni esempi di comportamenti ritenuti inaccettabili:

- **Danni alla proprietà dei clienti:** Ad esempio, i vasi non devono essere usati come posacenere. E avere bevuto è un comportamento che non ammette scuse: è sempre e comunque inaccettabile.
- **Approcci fisici:** la nostra azienda non tollera alcun tipo di avance sessuale e ovviamente non è ammessa neanche qualsiasi altra forma di abuso fisico.
- **Imprecazioni:** La preghiamo di utilizzare un linguaggio consono e di controllare la Sua gestualità. Senza offesa: essere offensivi è davvero orribile!
- **Contatti indesiderati con i clienti:** Un lavoro è terminato una volta conclusa la transazione. Anche se eventuali chiamate e visite vengono effettuate con le migliori intenzioni, spesso dall'altra parte possono essere percepite in modo completamente diverso.
- **Condotta illegale:** Questo punto è talmente ovvio che non necessita di spiegazioni.

Truffe o qualsiasi altro comportamento illecito

Mila è una comunità molto piacevole, ma non è un gioco e non sarà quindi tollerato alcun comportamento illecito o fraudolento. I Mila Partner non possono in alcun modo svolgere lavori per i clienti al di fuori della piattaforma o accettare pagamenti in contanti sotto banco da parte dei clienti. Consideriamo una frode anche il caso in cui un partner cancelli un lavoro e lo svolga in realtà segretamente. Inoltre, tutti i partner sono autorizzati a usare soltanto un unico account.

Mila si occupa di gestire tutte le attività legate alla pubblicità e alla creazione dei lead per conto dei Mila Partner. Al fine di garantire che tutti i contenuti siano coerenti con il marchio, non è consentita la distribuzione di biglietti da visita o di volantini personali da parte dei partner. Ai clienti può essere infatti distribuito soltanto il materiale marketing di Mila. Questo Le consentirà di concentrarsi sulla risoluzione dei vari problemi all'interno del Suo quartiere anziché passare il tempo a distribuire volantini.

Procederemo per vie legali in caso di comportamenti fraudolenti di qualsiasi tipo e provvederemo a chiudere gli account dei partner in questione.

Costi di servizio e di agenzia di Mila

Mila La aiuta a pianificare in modo efficiente il Suo lavoro e a concentrarsi sugli aspetti essenziali, ovvero il Suo lavoro con i clienti. Mila si occupa inoltre della gestione di tutti gli aspetti amministrativi, quali la fatturazione e la pianificazione dei percorsi e applica una commissione per ogni singolo ordine di assistenza intermediato portato a termine, a titolo di compenso per l'intermediazione di clienti, i servizi di marketing, l'assistenza clienti, la fornitura della piattaforma di Mila e i relativi servizi.