

A panoramic view of Paris, France, featuring the Eiffel Tower on the right side, set against a warm, golden-orange sky. The foreground shows a dense urban landscape with various buildings and rooftops.

mila

MANUEL D'ACCUEIL MILA FRIEND

AIDEZ VOTRE VOISINAGE GRÂCE À VOS
COMPÉTENCES TECHNIQUES

Gagnez de l'argent grâce à vos connaissances techniques.

BIENVENUE CHEZ MILA

Nous sommes ravis que vous ayez décidé de devenir un partenaire de service Mila ! Veuillez lire attentivement ce guide pour apprendre tout ce que vous devez savoir sur Mila.

Mila est une plateforme de services mettant en relation des privés ainsi que des entreprises avec des clients ayant besoin d'aide avec leurs équipements techniques. Les demandes de service des clients entrent sur la plateforme et sont ensuite distribuées au partenaires de service dans l'application Mila.

Grâce à votre profil Mila Friend vous pouvez utiliser vos compétences techniques pour aider les autres en tant que travailleur indépendant. De cette façon, vous pouvez faire fructifier votre savoir et gagner de nouveaux clients qui seront ravis de votre soutien technique.

Mila travaille également avec de nombreux partenaires commerciaux tels que Conrad, Swisscom, Bouygues Telecom ou encore Interdiscount. Vous pouvez accepter des demandes de service générées par ces derniers et exécuter les services pour leurs clients. Toutefois, certains partenaires commerciaux exigent que vous passiez des tests en ligne afin de s'assurer de vos compétences et de la qualité de vos services. Il se peut aussi que des documents supplémentaires soient requis.

En détail: Comment ça fonctionne ?



Réservation du service

Un client réserve un service Mila via le site internet Mila ou celui de l'un de nos partenaires commerciaux. A cette occasion le client précise la date et l'heure souhaitée pour le service.



Distribution

Mila envoie la demande aux prestataires de service qualifiés dans la zone géographique du client. Si vous êtes à proximité et que vous avez les qualifications nécessaires pour répondre à la demande, vous pouvez l'accepter dans l'application Mila. Plus votre moyenne d'étoiles et votre niveau de compétence sont élevés, plus vous recevrez de demandes de service. Mila agit en tant qu'intermédiaire, le contrat sera conclu entre vous et le client.

Acceptation d'un service



Assurez-vous avant d'accepter une demande de service que le lieu, la date et l'heure sont compatibles avec votre planning. La demande vous est attribuée pour 2 min. en exclusivité vous avez donc le temps de vérifier. La date et l'heure ne peuvent être modifiées **que sur souhait du client.**



Pour Mila, le plus important est de respecter le souhait du client. Mila s'engage à fournir des services "à la demande", c'est à dire exactement au moment ou le client le souhaite.

Pour nous il est primordial que tous les partenaires de service Mila s'appliquent eux aussi à respecter cet engagement.

Contactez le client



Appelez votre client dans les 12 heures suivant la réception de ses coordonnées. Clarifiez avec lui son problème et l'étendue du service nécessaire, le prix et la date, l'heure et le lieu.



Confirmez

Confirmez votre intervention dans l'appli Mila 24H avant son exécution prévue. Sans cette confirmation, le service pourrait être attribué à d'autres partenaires de service.



Préparation

Préparez-vous pour votre intervention. Vérifiez le type de service que vous serez amené à exécuter et au besoin les outils nécessaires à son exécution. Assurez-vous de vos connaissances sur le produit/l'équipement. Si vous n'êtes pas certain de vos connaissances ou avez des questions, cherchez des informations sur la Mila Academy ou contactez-nous.



Mettez-vous en route

C'est l'heure de vous mettre en route ! Ouvrez l'appli Mila et indiquez que vous êtes au route pour votre intervention. De cette façon, votre client sera informé de votre venue en temps réel. Veillez à toujours prévoir assez de temps pour vous rendre chez vos clients à l'heure.



Présentation

Lors de votre arrivée chez le client, présentez-vous en tant que partenaire Mila. Discutez en détail avec le client du service dont il a besoin. Vérifiez les prises électriques dont vous aurez besoin et demandez-lui les accès nécessaires (par exemple wifi ou données de connexion). Si une fois sur place l'étendue du service est plus importante que prévue, informez le client précisément et discutez avec lui des coûts supplémentaires engendrés. Tenez le client informé de vos progrès sur place.



Explications produit/équipement

Une fois le produit/l'équipement installé, donnez une brève introduction à votre client sur son utilisation, sa configuration et ses fonctions principales, afin qu'il puisse en profiter pleinement. Ceci est une partie très importante de votre service qui est d'ailleurs très appréciée des clients. Ceci vous permettra aussi d'obtenir de meilleures évaluations de la part de vos clients.



Finalisation

Une fois l'installation et les explications terminées, détaillez au client le service effectué et le prix convenu. Demandez à votre client de confirmer l'exécution du service et son montant dans l'application au moyen de sa signature. Mila s'occupe de la facturation en arrière-plan, vous ne devez vous occuper de rien. N'oubliez pas de demander à votre client de vous évaluer avant votre départ.



Terminé!

Maintenant que tout est installé et que le service a été finalisé dans l'appli Mila, il ne vous reste plus qu'à vous assurer que vous laissez l'endroit dans le même état que vous l'avez trouvé: remettez en place le matériel déplacé et occupez-vous de jeter d'éventuels cartons d'emballages. N'hésitez pas à proposer d'autres services à votre client si vous remarquez qu'il en a besoin (par ex. booster de wifi) et aidez-le à faire la demande de service avec vous.

Ventes additionnelles = plus de revenus

Vérifiez lors de chaque service si votre client a besoin d'un autre service ou éventuellement d'un produit supplémentaire. Par exemple, si vous remarquez que le client pourrait avoir besoin d'un autre produit complémentaire, suggérez-le lui.

Si vous effectuez un service obtenu via l'un de nos partenaires commerciaux (par ex. Samsung ou Logitech) ne proposez que des services et produits directement en lien avec ce partenaire. Si le service effectué n'est pas en lien avec un partenaire commercial de Mila vous pouvez proposer tous produits et services à vos clients.

Bon à savoir

Certains partenaires commerciaux de Mila proposent également des livraisons de produits (par ex. Interdiscount). Lorsque vous acceptez une commande, l'une de vos tâches peut être de prendre un appareil dans un magasin spécifique et de le livrer à votre client. Vous aurez besoin de votre carte d'identité et du numéro de commande Mila pour récupérer votre commande.

Si un service de livraison est requis, il sera inclus dans les détails de votre commande dans l'application Mila.

Paielements & commission

Mila définit les prix recommandés pour tous les services. Si la charge de travail est plus ou moins importante que prévu, vous pouvez en tant que prestataire de services, convenir d'un prix plus ou moins élevé avec votre client. Assurez-vous de définir clairement les modalités et les prix avec votre client.

Une commission de 20% est prélevée pour chaque service effectué, que nous déduisons directement du paiement de votre client. Cela couvre divers coûts tels que l'application et la plateforme Mila, les frais de paiement et d'administration ainsi que de marketing.

IMPORTANT: Aucun paiement en espèces n'est autorisé pour les services effectués avec Mila. Dès que vous finalisez la demande de service dans l'application Mila, les frais sont automatiquement débités du compte de votre client et votre part vous sera reversée sur votre compte.

Mila garantie de satisfaction - garanti sans souci !

Notre service est fiable et nos partenaires compétents, mais malgré ceci personne n'est à l'abri d'un problème. Pour ces cas précis, Mila est là et s'occupe de tout.

En cas de désaccord entre un client et un partenaire, Mila prend son rôle d'intermédiaire à coeur et s'investi pour trouver une solution juste pour les 2 parties. Les clients ainsi que les partenaires peuvent contacter facilement le service client Mila et nous nous occupons du reste.

Ce service est inclus dans les frais de réservation et est facturé EUR 2,90 / CHF 4,90.

Contact & Informations

Mila Service client

E-Mail info@mila.com
Téléphone +33 (0)9 74 59 41 02 (France)
Téléphone +41 (0)43 508 01 92 (Suisse)

Mila Academy

Lien <http://academy.mila.com/>
E-Mail hello@academy.mila.com

Mila Community Management

E-Mail info@mila.com

Mila Centre d'assistance

Lien <http://help.mila.com/>

Télécharges des applications

[IOS App](#)

[Android App](#)

A panoramic view of Paris, France, featuring the Eiffel Tower on the right side, set against a warm, golden-orange sky. The foreground shows a dense urban landscape with various buildings and rooftops.

mila

MANUEL D'ACCUEIL MILA PRO

AIDEZ VOTRE VOISINAGE GRÂCE À VOS
COMPÉTENCES TECHNIQUES

Développez vos activités

BIENVENUE CHEZ MILA

Nous sommes ravis que vous ayez décidé de devenir un partenaire de service Mila Pro ! Veuillez lire attentivement ce guide pour apprendre tout ce que vous devez savoir sur Mila.

Mila est une plateforme de services mettant en relation des privés ainsi que des entreprises avec des clients ayant besoin d'aide avec leurs équipements techniques. Les demandes de service des clients entrent sur la plateforme et sont ensuite distribuées au partenaires de service dans l'application Mila.

Grâce à votre profil Mila Pro vous pouvez recevoir et effectuer des services via l'application Mila et ainsi optimiser et élargir votre champ d'activité.

Mila travaille également avec de nombreux partenaires commerciaux tels que Conrad, Swisscom, Bouygues Telecom ou encore Interdiscount. Vous pouvez accepter des demandes de service générées par ces derniers et exécuter les services pour leurs clients. Toutefois, certains partenaires commerciaux exigent que vous passiez des tests en ligne afin de s'assurer de vos compétences et de la qualité de vos services. Il se peut aussi que des documents supplémentaires soient requis.

En détail: Comment ça fonctionne ?



Réservation du service

Un client réserve un service Mila via notre site internet ou via l'un de nos partenaires commerciaux. A cette occasion le client précise la date et l'heure souhaitée pour le service.



Distribution

Mila envoie la demande aux prestataires de service qualifiés dans la zone géographique du client. Si vous êtes à proximité et que vous avez les qualifications nécessaires pour répondre à la demande, vous pouvez l'accepter dans l'application Mila. Plus votre moyenne d'étoiles et votre niveau de compétence sont élevés, plus vous recevrez de demandes de service.

Acceptation d'un service



Assurez-vous avant d'accepter une demande de service que le lieu, la date et l'heure sont compatibles avec votre planning. La demande vous est attribuée pour 2 min. en exclusivité vous avez donc le temps de vérifier. La date et l'heure ne peuvent être modifiées **que sur souhait du client.**



Pour Mila, le plus important est de respecter le souhait du client. Mila s'engage à fournir des services "à la demande", c'est à dire exactement au moment ou le client le souhaite.

Pour nous il est primordial que tous les partenaires de service Mila s'appliquent eux aussi à respecter cet engagement.

Contactez le client



Appelez votre client dans les 12 heures suivant la réception de ses coordonnées. Clarifiez avec lui son problème et l'étendue du service nécessaire, le prix et la date, l'heure et le lieu.



Confirmez

Confirmez votre intervention dans l'appli Mila 24H avant son exécution prévue. Sans cette confirmation, le service pourrait être attribué à d'autres partenaires de service.

Préparation



Préparez-vous pour votre intervention. Vérifiez le type de service que vous serez amené à exécuter et au besoin les outils nécessaires à son exécution. Assurez-vous de vos connaissances sur le produit/l'équipement. Si vous n'êtes pas certain de vos connaissances ou avez des questions, cherchez des informations sur la Mila Academy ou contactez-nous.



Mettez-vous en route

C'est l'heure de vous mettre en route ! Ouvrez l'appli Mila et indiquez que vous êtes au route pour votre intervention. De cette façon, votre client sera informé de votre venue en temps réel. Veillez à toujours prévoir assez de temps pour vous rendre chez vos clients à l'heure.

Présentation



Lors de votre arrivée chez le client, présentez-vous en tant que partenaire Mila. Discutez en détail avec le client du service dont il a besoin. Vérifiez les prises électriques dont vous aurez besoin et demandez-lui les accès nécessaires (par exemple wifi ou données de connexion). Si une fois sur place l'étendue du service est plus importante que prévue, informez le client précisément et discutez avec lui des coûts supplémentaires engendrés. Tenez le client informé de vos progrès sur place.



Explications produit/équipement

Une fois le produit/l'équipement installé, donnez une brève introduction à votre client sur son utilisation, sa configuration et ses fonctions principales, afin qu'il puisse en profiter pleinement. Ceci est une partie très importante de votre service qui est d'ailleurs très appréciée des clients. Ceci vous permettra aussi d'obtenir de meilleures évaluations de la part de vos clients.



Finalisation

Une fois l'installation et les explications terminées, détaillez au client le service effectué et le prix convenu. Demandez à votre client de confirmer l'exécution du service et son montant dans l'application au moyen de sa signature. Mila s'occupe de la facturation en arrière-plan, vous ne devez vous occuper de rien. N'oubliez pas de demander à votre client de vous évaluer avant votre départ.



Terminé!

Maintenant que tout est installé et que le service a été finalisé dans l'appli Mila, il ne vous reste plus qu'à vous assurer que vous laissez l'endroit dans le même état que vous l'avez trouvé: remettez en place le matériel déplacé et occupez-vous de jeter d'éventuels cartons d'emballages. N'hésitez pas à proposer d'autres services à votre client si vous remarquez qu'il en a besoin (par ex. booster de wifi) et aidez-le à faire la demande de service avec vous.

Ventes additionnelles = plus de revenus

Vérifiez lors de chaque service si votre client a besoin d'un autre service ou éventuellement d'un produit supplémentaire. Par exemple, si vous remarquez que le client pourrait avoir besoin d'un autre produit complémentaire, suggérez-le lui.

Si vous effectuez un service obtenu via l'un de nos partenaires commerciaux (par ex. Samsung ou Logitech) ne proposez que des services et produits directement en lien avec ce partenaire. Si le service effectué n'est pas en lien avec un partenaire commercial de Mila vous pouvez proposer tous produits et services à vos clients.

Bon à savoir

Certains partenaires commerciaux de Mila proposent également des livraisons de produits (par ex. Interdiscount). Lorsque vous acceptez une commande, l'une de vos tâches peut être de prendre un appareil dans un magasin spécifique et de le livrer à votre client. Vous aurez besoin de votre carte d'identité et du numéro de commande Mila pour récupérer votre commande.

Si un service de livraison est requis, il sera inclus dans les détails de votre commande dans l'application Mila.

Paielements & commission

Mila définit les prix pour tous les services proposés sur la plateforme Mila.

Si la charge de travail est plus importante que prévu, vous pouvez convenir d'un package de service supplémentaire avec votre client. Assurez-vous de définir clairement les modalités avec votre client.

IMPORTANT: Aucun paiement en espèces n'est autorisé pour les services effectués avec Mila. Dès que vous finalisez la demande de service dans l'application Mila, les frais sont automatiquement débités du compte de votre client et votre part vous sera reversée.

Mila garantie de satisfaction - garanti sans souci !

Notre service est fiable et nos partenaires compétents, mais malgré ceci personne n'est à l'abri d'un problème. Pour ces cas précis, Mila est là et s'occupe de tout.

En cas de désaccord entre un client et un partenaire, Mila prend son rôle d'intermédiaire à coeur et s'investi pour trouver une solution juste pour les 2 parties. Les clients ainsi que les partenaires peuvent contacter facilement le service client Mila et nous nous occupons du reste.

Ce service est inclus dans les frais de réservation et est facturé EUR 2,90 / CHF 4,90.

Contact & Informations

Mila Service client

E-Mail info@mila.com
Téléphone +33 (0)9 74 59 41 02 (France)
Téléphone +41 (0)43 508 01 92 (Suisse)

Mila Academy

Lien <http://academy.mila.com/>
E-Mail hello@academy.mila.com

Mila Community Management

E-Mail info@mila.com

Mila Centre d'assistance

Lien <http://help.mila.com/>

Télécharges des applications

[IOS App](#)

[Android App](#)