

April 2019

MILA's

Verhaltenskodex



Unser Anspruch an die Servicequalität

Wir suchen nicht nur Arbeitskräfte. Wir suchen Partner. Und unsere Partner stehen für unseren Anspruch in puncto Servicequalität. Deshalb suchen wir ein bisschen von uns auch in Ihnen:

Sie sind Techie mit einer Leidenschaft für Software, technische Lösungen und neue Produkte.

Sie haben den Ehrgeiz, den Dingen auf den Grund zu gehen und technische Probleme ganzheitlich und nachhaltig zu lösen.

Sie machen Ihre Arbeit nicht vorrangig für das schnelle Geld, sondern weil Sie mit Ihren Fähigkeiten Menschen helfen können.

Sie verstehen, wofür Mila steht und sind stolz dazuzugehören!

Ihre Beziehung zu Mila

Mila verbindet Dienstleister und Kunden. Wenn Sie sich als Mila-Partner registrieren, sind Sie selbständiger Dienstleister. Sie sind kein Angestellter von Mila. Denn Selbständigkeit ist großartig: Sie verdienen Geld, unterschreiben keinen schwer kündbaren Vertrag, bleiben Ihr eigener Chef, arbeiten mit Ihrem eigenen Werkzeug und teilen sich Ihre Zeit selbst ein. Wir schreiben Ihnen nicht vor wie Sie Ihre Arbeit erledigen und überwachen oder kontrollieren Sie auch nicht. Sie selbst sind verantwortlich für die Erbringung und die Qualität Ihrer Dienstleistungen.

Reibungslose Kommunikation mit den Kunden

Mila ist eine Plattform für On-Demand-Service. Das bedeutet, dass kurzfristige aber planbare Service-Anfragen auf Ihrer täglichen To-do-Liste stehen können. Sie halten Kontakt zu Ihren Kunden, um den gewünschten Service-Termin zu bestätigen und mögliche zusätzliche Leistungen sowie Besonderheiten des Auftrags zu besprechen. Für die Kundenzufriedenheit ist – neben dem technischen Service – eine offene und zeitnahe Kommunikation wichtig. Und denken Sie daran: Zufriedene Kunden bedeuten Nachfolgaufträge.

Die Grundlagen guter Arbeit

Ihre Kunden schätzen Pünktlichkeit und Sorgfalt. Natürlich können auch mal Probleme auftreten, zum Beispiel mit der Einhaltung von Terminen oder bei sehr herausfordernden Service-Anfragen. Sprechen Sie mit uns darüber, Mila lässt Sie nicht alleine. Melden Sie sich beim Mila Kundenservice wenn Sie zum Beispiel einen Service-Anfrage entgegengenommen haben, die Sie nicht selber ausführen können. Gemeinsam finden wir eine Lösung.

Achtung: Es ist wichtig, dass Sie nur Anfragen annehmen, die Ihren Fähigkeiten entsprechen und in Ihren Zeitplan passen. Sie möchten ja auch nicht, dass ein Elektriker Ihr Dach repariert!

Der Schlüssel zu guten Bewertungen

Seien Sie höflich und verhalten Sie sich professionell - das ist der Schlüssel zu positivem Feedback. Wir fordern unsere Kunden dazu auf, ihre Erfahrungen mit Sternen zu bewerten und Stornierungen und Nichterscheinen zu melden. Je besser Ihre Sternebewertung und je niedriger Ihre Stornierungsquote, desto mehr Aufträge werden Ihnen zugewiesen. Nutzen Sie also Ihre Chance, geben Sie Ihr Bestes und sammeln Sie Sterne!

Wie funktioniert die Sternebewertung?

Nach jedem Einsatz kann Ihr Kunde Sie mit bis zu fünf Sternen bewerten. Guter Service wird Ihnen gute Bewertungen einbringen. Natürlich läuft nicht jeder Tag immer gleich gut. Uns ist klar, dass auch mal was schief laufen kann. Daher sehen wir uns nur die Durchschnittsbewertungen Ihrer letzten 50 Einsätze an.

Um die Kunden zu schützen und die Servicequalität zu wahren, gibt es für jede Stadt einen Mindestdurchschnitt für Bewertungen. Wir werden Sie benachrichtigen, sobald sich Ihre Bewertung dem Grenzwert nähert. Nach mehreren Benachrichtigungen ohne eine Verbesserung des Ratings wird der Zugriff auf Ihren Account gesperrt. Aber machen Sie sich keine Sorgen, Mila investiert in Partnerschaften: Mit Hilfe unserer Mila Academy können Sie lernen welches Verhalten gegenüber dem Kunden in der Regel zu einem guten Rating führt.

Warum Stornierungen und "No-Show" zu vermeiden sind

Wenn Sie einen Auftrag annehmen und dann stornieren oder einfach nicht erscheinen, ist das für die Kunden eine unangenehme Erfahrung. Wir verstehen, dass manchmal unerwartet etwas dazwischen kommen kann und Sie einen angenommenen Auftrag stornieren müssen. Bedenken Sie jedoch, dass zu viele Stornierungen sich negativ auf die Wahrnehmung der Kunden von Ihnen, Mila und allen Partnern auswirken.

Wir haben eine sehr niedrige "No Show" Toleranz. Wir werden Sie nur einmal für ein "No-Show" warnen wenn Sie unseren Kundendienst nicht vor dem Servicedatum informiert

haben. Bei zweimaligem Nichterscheinen behalten wir uns vor, Sie für von der Auftragsverteilung auszuschließen.

Halten Sie Ihre Stornierungsquote niedrig: Sie basiert auf dem Anteil der Stornierungen und "No-shows" an der Gesamtzahl der angenommenen Aufträge. Zwei Stornierungen bei 50 Einsätzen führen beispielsweise zu einer Stornierungsquote von 4 Prozent. Für jede Stadt gibt es eine maximale Stornierungsquote, die auf der durchschnittlichen Stornierungsquote der dortigen Partner basiert. Wir benachrichtigen Sie, sobald Ihre Stornierungsquote über diesem Durchschnitt liegt. Nach mehreren Benachrichtigungen wird der Zugriff auf Ihren Account gesperrt.

Ihre persönlichen Daten sind wichtig

Die Kunden von Mila lassen Sie zur Erledigung eines Auftrags in ihre Wohnung. Dazu bedarf es Vertrauen. Um sicherzustellen, dass unsere Partner vertrauenswürdig sind, führen wir einen Background-Check durch. Zudem geben Sie in Ihrem Mila Profil persönliche Daten an, laden ein Bild hoch und bestätigen Ihre Identität mit einem amtlichen Lichtbildausweis. Bitte aktualisieren Sie Ihre Daten regelmäßig, damit Ihre Kunden Sie in Zukunft wiedererkennen.

Respektieren Sie die Privatsphäre und die Daten der Kunden

Jeder Mila-Partner betritt den privaten Bereich der Kunden. Manchmal finden Sie beim Reparieren des Anschlusses Socken unter dem TV-Möbel oder sehen ein Kleinkind im Flur spielen. Es kann verlockend sein, einen kurzen Blick in das Leben anderer Menschen zu werfen. Respektieren Sie bitte dennoch das Privatleben der Mila-Kunden. Auch über eine witzige Begebenheit macht man sich nicht öffentlich lustig.

Darüber hinaus werden Sie mit persönlichen oder auch sensiblen Daten Ihrer Kunden in Kontakt gebracht. Wenn Sie beispielsweise eine neue Internet-Box installieren, haben Sie möglicherweise Zugriff auf die persönlichen Codes und Passwörter Ihrer Kunden. Verwenden Sie es nur während und zur Erledigung Ihres Auftrags und stellen Sie sicher, dass Sie diese Daten nicht mehr haben, wenn Sie Ihren Kunden verlassen.

ACHTUNG: Es ist strengstens verboten, diese Informationen auf irgendeinem Medium (persönliche Agenda, Notizen, Papier, Computer und Tabletten, etc.) aufzuschreiben und danach zu verwenden, Ihre Kunden vertrauen Ihnen.

Diskriminierung ist ein No-Go

Es ist ganz einfach: Mila steht für Offenheit und toleriert keine Diskriminierung, egal welcher Art. Das bedeutet, dass der Zugriff auf Ihren Account gesperrt wird, wenn festgestellt wird, dass Sie Kunden, Mila-Mitarbeiter oder sonstige Mila-Partner aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit, Hautfarbe, Religion, nationalen Herkunft, Behinderung, sexuellen Orientierung, Familienverhältnisse, Geschlechtsidentität, ihres Geschlechts, ihres Alters oder aufgrund sonstiger Merkmale diskriminieren. Darüber gibt es keine Diskussion.

Ihr Handeln und Verhalten

Ihr Handeln kann sich erheblich auf die Sicherheit und die Zufriedenheit von Kunden sowie die Wahrnehmung der Mila-Partner-Community auswirken. Höflichkeit ist wichtig. Deshalb wird von Ihnen erwartet, dass Sie umsichtig und anständig handeln.

Einige Beispiele für inakzeptables Verhalten die zu einem sofortigen Ausschluss aus der Community führen:

- Das Eigentum der Kunden beschädigen: Sie dürfen beispielsweise eine Vase nicht als Aschenbecher nutzen. Betrunken sein ist keine Entschuldigung – es ist schlichtweg untragbar.
- Körperkontakt: Wir tolerieren keine Annäherungsversuche. Alle sonstigen körperlichen Übergriffe sind natürlich ebenfalls verboten.
- Fluchen: Bitte achten Sie auf Ihre Ausdrucksweise und halten Sie Ihre Gestik unter Kontrolle. Respektlosigkeit ist nicht in Ordnung!

- Unerwünschter Kontakt zu Kunden: Nachdem die Transaktion zu Ende geführt wurde, ist der Auftrag beendet. Obwohl Anrufe und Besuche vielleicht nett gemeint sind, werden sie nicht immer so wahrgenommen.
- Gegen Gesetze verstoßen: Dieser Punkt sollte wirklich jedem klar sein.

Betrug oder rechtswidriges Verhalten

Mila ist eine offene Community, jedoch kein Spielplatz ohne Regeln. Betrügerisches oder rechtswidriges Verhalten akzeptieren wir nicht. Wir nehmen es nicht hin, dass Mila-Partner außerhalb der Plattform mit Kunden zusammenarbeiten oder unter der Hand Barzahlungen der Kunden annehmen. Wir betrachten es auch als Betrug, wenn Partner Aufträge stornieren und anschließend heimlich durchführen. Darüber hinaus darf jeder Partner nur einen Account besitzen.

Mila übernimmt die gesamte Werbung und Neukunden-Gewinnung für Mila-Partner. Um eine einheitliche Außendarstellung der Marke zu gewährleisten, erlauben wir es den Partnern nicht, eigene Visitenkarten oder Flyer auszuhändigen. Nur Marketingmaterial von Mila ist erlaubt und kann den Kunden ausgehändigt und übermittelt werden. Sie können sich auf die Behebung technischer Probleme Ihrer Kunden konzentrieren, anstatt Flyer verteilen zu müssen.

Wir leiten bei jeder Form von Betrug rechtliche Schritte ein und schließen missbräuchliche Partner-Accounts.

Milas Vermittlungs- und Servicegebühr

Mila unterstützt Sie bei der effizienten Planung Ihrer Arbeit, damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können – Ihre Arbeit beim Kunden. Mila kümmert sich um Verwaltungsaufgaben wie zum Beispiel Rechnungsstellung und Routenplanung.

Die Registrierung auf der Mila-Plattform ist kostenlos und sobald Ihr Profil genehmigt ist,

können Sie von allen unseren Dienstleistungen profitieren:

Mila stellt Ihnen die Webplattform und die App zur Verfügung, mit der Sie Ihre Anfragen einfach verwalten können.

Sie bringt Sie mit Ihren potentiellen Kunden in Kontakt und kümmert sich um alle Aspekte der Kundengewinnung und des Marketings.

Mila bietet Unterstützung für Partner und Kunden durch seinen Kundenservice.

Mila kümmert sich um den administrativen Teil, insbesondere um die Rechnungsstellung.

Dank der Mila Academy profitieren Sie von Schulungen zur Perfektionierung Ihres Wissens.

Einfach ausgedrückt, Mila kümmert sich um alles und ermöglicht es Ihnen, sich auf Ihre Aufgabe zu konzentrieren - die technischen Probleme Ihrer Kunden zu lösen. Im Gegenzug berechnet Mila eine Provision auf alle Serviceanfragen, die über die Plattform gestellt werden, so dass Sie nur bezahlen, wenn auch Sie vom Kunden bezahlt werden.