



Les étapes de la relation client

Toute l'équipe de Ménage Service est à votre disposition pour vous assurer la plus grande satisfaction.

Nous vous invitons à prendre contact avec Mounia (Chargée de Planning) ou avec la Monitrice Technique en charge de votre dossier aussi souvent que nécessaire en sachant que toutes les informations doivent systématiquement transiter par Ménage Service. Aucune demande (changement de planning, réclamation sur la prestation) ne peut être faite en direct à la salariée, ceci afin de vous assurer le meilleur suivi possible.

Dans le soucis d'instaurer une communication régulière, les étapes suivantes sont programmées systématiquement :

- ❑ demande d'information client / renseignements : nous évaluons vos besoins et recherchons une salariée adaptée
- ❑ rendez-vous évaluation avec la Monitrice Technique
- ❑ affectation d'une salariée
- ❑ notification de l'accord client par signature et retour du contrat
- ❑ première prestation, accompagnée par la MT
- ❑ suivi systématique dans les 8 jours : appel - recadrage
- ❑ dernière prestation du mois : signature du relevé d'heures

Vous avez la possibilité de nous faire remonter des informations / commentaires en pied de relevé. La MT prendra alors en charge votre demande / information et vous contactera avant la prestation suivante.

- ❑ le 10 du mois : facturation des prestations du mois précédent – paiement par retour de courrier
- ❑ suivi régulier. La MT vous signalera son passage et ses conclusions dans une fiche de synthèse de suivi laissée à votre domicile ou par message téléphonique.

A tous moments, des contrôles surprise peuvent être effectués pendant la prestation de la salariée Ménage Service, par la MT. Vous en serez informé par une fiche de suivi ou un appel téléphonique

- ❑ 1 fois par an, vous recevrez une enquête de satisfaction. La MT procédera au recadrage de la prestation et vous informera des suites données à vos éventuelles remarques.
- ❑ L'augmentation tarif a lieu au mois de juillet pour intégrer l'augmentation du SMIC et l'évolution du coût de la vie (application systématique du tarif sur la facture).