

BATIRéco

Guide utilisateur Professionnel



Sommaire

1.	Accès à mon espace personnel	2
a.	Me connecter à mon espace personnel	2
b.	J'ai oublié mon identifiant ou mon mot de passe, que faire ?	2
c.	Retrouver l'Email qui a été utilisé pour créer mon compte	3
2.	Ma visibilité sur BATIRéco	4
a.	Comment enrichir/modifier ma fiche contact ?	4
b.	Ai-je le droit de publier des infos commerciales (logos partenaires, promotions, tarifs...) ?	5
3.	Ma relation client sur le site	5
a.	Répondre à une demande	5
b.	Inciter les clients à laisser une appréciation sur mon entreprise	8
4.	Demandes particulières / Signaler un problème	11

1. Accès à mon espace personnel

a. Me connecter à mon espace personnel



- Connexion au site : www.77.batireco.fr
- Entête de site : cliquer sur « J'ai déjà un compte » :
 - Sur la fenêtre qui s'affiche, saisir l'identifiant et mot de passe que vous avez mentionné lors de votre inscription.
 - Pour les entreprises qui se sont inscrites par retour courrier ou mail, l'identifiant par défaut est l'adresse mail de l'entreprise.

b. J'ai oublié mon identifiant ou mon mot de passe, que faire ?

- Entête de site : cliquer sur « J'ai déjà un compte »
- Cliquer sur : « Identifiant ou mot de passe oublié, [cliquez ici](#) »
- Dans la page qui s'affiche, saisissez l'adresse mail qui a été utilisée pour créer votre compte
- Vous recevrez un Email avec les instructions pour vous connecter à nouveau à votre espace personnel

c. Retrouver l'Email qui a été utilisé pour créer mon compte

- Si vous êtes connecté à votre espace personnel :
 - Cliquer sur l'onglet « Modifier mes identifiants »
 - L'adresse de courriel utilisé pour la création de votre compte est donnée en 3^e ligne

ESPACE PERSONNEL

DEMANDES DE TRAVAUX EN ATTENTE

DEMANDES TRAITÉES

SATISFACTION CHANTIER

MODIFIER MES INFORMATIONS

VISUALISER MA FICHE CONTACT

INFORMATIONS DE CONNEXION

MON IDENTIFIANT DE CONNEXION

demo.professionnel

MODIFIER MON MOT DE PASSE

MOT DE PASSE ACTUEL

ADRESSE DE COURRIEL *

██████████@gmail.com

ENTRER UN NOUVEAU MOT DE PASSE

CONFIRMER LE NOUVEAU MOT DE PASSE

- Si vous n'arrivez pas à vous connecter à votre espace personnel (Dans le cas où vous utilisiez votre adresse Email comme identifiant)
 - Dans l'entête de site : cliquer sur « contact »
 - Remplir les champs demandés :
 - Préciser , dans l'idéal, le nom et prénom du gérant
 - objet du mail, saisir «identifiant oublié »
 - champ « commentaire », préciser votre N° SIRET.
 - Cliquer sur « Envoyer »
 - Un membre de l'équipe BATIRéco vous communiquera votre identifiant sur l'Email renseigné dans le formulaire de demande.

EXPÉDITEUR

Raison sociale *

Civilité * Madame Monsieur

Nom *

Prénom *

Objet *

commentaire *

JE SOUHAITE ÊTRE CONTACTÉ PAR :

Email *

Téléphone

Choisir tranche horaire Accueil

2. Ma visibilité sur BATIRéco

a. Comment enrichir/modifier ma fiche contact ?

- Pourquoi enrichir sa fiche contact ?

La fiche contact est un élément différenciant vis à vis des autres entreprises sur BATIRéco. Lorsqu'un utilisateur consulte l'annuaire, la fiche contact est le seul élément permettant au maître d'ouvrage d'évaluer l'adéquation de ce que vous proposez avec ses besoins en matière de travaux/services.

Il est donc important de vérifier régulièrement que vos informations sont à jour et les compléter au maximum. La visibilité de la plateforme Batiréco sur les moteurs de recherche (Google) est directement influencée par la richesse des informations contenues dans chacune des fiches entreprises. En clair : plus vous complétez votre fiche, plus vous augmentez les chances que les internautes vous trouvent sur internet.

- Pour visualiser votre fiche contact telle qu'elle apparait dans l'annuaire public de BATIRéco :
 - Connectez-vous à votre espace personnel (Entête de site « j'ai déjà un compte »)
 - Cliquez sur l'onglet « Visualiser ma fiche contact »

ESPACE PERSONNEL

The screenshot shows the 'MES INFORMATIONS PROFESSIONNELLES' form. On the left is a vertical menu with buttons: 'DEMANDES DE TRAVAUX EN ATTENTE', 'DEMANDES TRAITÉES', 'SATISFACTION CHANTIER', 'MODIFIER MES INFORMATIONS' (highlighted in green), 'VISUALISER MA FICHE CONTACT', and 'INFORMATIONS DE CONNEXION'. The main form area contains the following fields:

- RAISON SOCIALE * (text input)
- SIRET * (text input)
- ADRESSE * (text input)
- COMPLÉMENT D'ADRESSE (text input)
- COMPLÉMENT D'ADRESSE 2 (text input)
- CODE POSTAL * (text input)
- VILLE * (text input)
- TÉLÉPHONE (text input)
- PORTABLE (text input)

- Pour modifier votre fiche contact :
 - Connectez-vous à votre espace personnel
 - Cliquez sur l'onglet « modifier mes informations »
 - Voici quelques une des informations permettant d'affirmer votre différence par rapport aux autres entreprises sur internet :
 - Indiquez vos qualifications et joignez vos attestations de qualification
 - Ajoutez des photos de vos réalisations, votre société, de l'équipe...
 - Ajoutez une description (vos activités, votre savoir-faire, l'histoire de la société, l'équipe, vos partenaires, vos références...)

- Indiquez votre site internet
- Vos horaires d'ouvertures et fermetures exceptionnelles
- Attestation d'assurance : Indiquez votre police d'assurance et joignez un scan de l'attestation

b. Ai-je le droit de publier des infos commerciales (logos partenaires, promotions, tarifs...) ?

Oui ! Et c'est même obligatoire concernant le tarif de vos prestations comme mentionné dans [l'arrêté du 24 Janvier 2017](#) publié récemment au journal officiel.

- **Qui est concerné ?**

« [...] Tout professionnel qui réalise :

- des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison
- des opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations susvisées ;
- des prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien, de contrats d'entretien, de contrats de garantie ou de services après-vente. » (article 1)

- **Que faut-il mentionner ?**

Toutes les informations concernant le prix des prestations forfaitaires, les frais de déplacement, le taux horaire de main d'œuvre, le caractère gratuit ou payant du devis, etc (article 2), qui doivent de toute façon être communiquées au consommateur avant toute prestation, "**doivent également être aisément accessibles sur tout espace de communication en ligne dédié au professionnel**" (article 3)

3. Ma relation client sur le site

a. Répondre à une demande

- Lorsqu'un prospect formule une demande de travaux. Vous êtes avertis de 2 manières :
 - Par notification mail (sur l'adresse Email associée à votre compte et visible dans l'onglet « informations de connexion » de votre espace personnel
 - Dans votre espace personnel - onglet « Demandes de travaux en attente »

- Pour répondre à une demande de travaux envoyée par un prospect :
 - Connectez-vous à votre espace personnel
 - Cliquez sur l'onglet « Demandes de travaux en attente » >> La liste des demandes s'affiche de la plus récente à la plus ancienne
 - Cliquez sur la demande à laquelle vous souhaitez répondre :
 - Un 1^{er} menu déroulant « **Votre demande de travaux** » permet d'identifier les informations principales du prospect vous ayant contacté : Nom, prénom, Email, N° de téléphone, lieu du chantier, catégories de travaux concernées...
 - Un 2^{ème} menu déroulant « **Précisions sur les travaux envisagés** » vous permet de visualiser les éventuels commentaires, photos ou documents... ajoutés par le maître d'ouvrage lorsqu'il a formulé sa demande. Ce champ est facultatif est peut être vide si l'utilisateur n'a rien renseigné.

DÉMANDES DE TRAVAUX EN ATTENTE

DEMANDES TRAITÉES

SATISFACTION CHANTIER

MODIFIER MES INFORMATIONS

VISUALISER MA FICHE CONTACT


INFORMATIONS DE CONNEXION

MES DEMANDES DE TRAVAUX QUI ME CONCERNENT

REF	DÉBUT TRAVAUX	DÉBUT TRAVAUX	PRÉCISIONS	NOM	CP VILLE	QUI M'A CHOISI ?
PRJ-411	Jeudi, 19 janvier, 2017 - 10:46	> 3 mois	Bonjour, Je souhaite changer ma chaudière	Issautier	77440 Cocherel FR	Le particulier
PRJ-393	Mercredi, 18 janvier, 2017 - 19:16	1 à 3 mois	Bonjour, je souhaite changer ma chaudière et refaire ma charpente	Issautier	77190 Dammarie les Lys FR	Le particulier
PRJ-379	Mardi, 17 janvier, 2017 - 22:45	1 à 3 mois	Remplacement de ma chaudière	Pascal	35 bis rue des brosses 77169 Boisay le Châtel FR	Le particulier

VOTRE DEMANDE DE TRAVAUX

Projet PRJ-393



LOCALISATION DU PROJET

77190 Dammarie les Lys FR

CATEGORIE DES TRAVAUX

Toiture / Charpente / façade, Plomberie / chauffage / climatisation



NOM PRÉNOM - EMAIL


Olivier Issautier
oip@issautier@gmail.com

TÉLÉPHONE : 0102030405
VOUS SOUHAITEZ ÊTRE RAPPelé : 10h - 12h

PRÉCISIONS SUR LES TRAVAUX ENVISAGÉS

Commentaire:
Bonjour, je souhaite changer ma chaudière et refaire ma charpente
Autres documents (facultatif) :

 DGALN_DPE Guide recommandations diagnostiqueurs_mars 2009.pdf  Annexe_methode_de_calcul_3CL-DPE_V1.3.pdf



- Pour lui notifier que vous êtes intéressé et êtes en mesure de répondre à son besoin, sélectionnez « accepter » et cliquer sur « enregistrer ». Sélectionnez « refuser » pour notifier le particulier que vous n'êtes pas en mesure de répondre à sa demande.

SAISISSEZ VOTRE RÉPONSE ICI

ACCEPTÉE

REFUSÉE

- **NOTA** : vous pouvez joindre un message et des fichiers avec les champs proposés en bas de page. Une fois votre commentaire saisi, cliquez sur le bouton vert « Enregistrer » pour qu'il soit bien transmis au particulier.

Ajouter un commentaire

VOTRE NOM demo.professionnel

OBJET

COMMENT *

AJOUTER UN NOUVEAU FICHIER

Aucun fichier sélectionné.

b. Inciter les clients à laisser une appréciation sur mon entreprise

- Quelques chiffres :
 - Préalablement à l'achat, **88%** des consommateurs consultent des avis clients en ligne, des forums ou des blogs – [IFOP](#)
 - **88%** des consommateurs font autant confiance aux avis en ligne qu'aux avis de leurs proches (vs **79%** en 2013) – [Bright Local](#)
 - **92%** des consommateurs feraient appel aux services d'une entreprise locale avec une note de 4 étoiles sur 5. – source : [Bright Local](#)



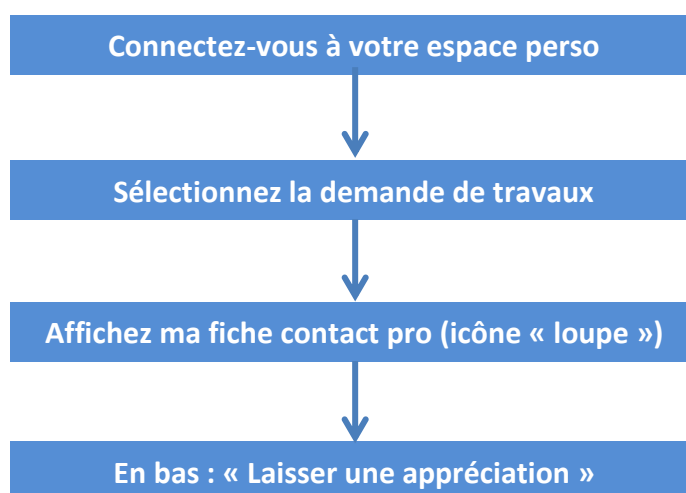
- Sur BATIRéco :

Votre fiche contact peut afficher la note moyenne (système à 5 étoiles) des clients qui vous ont laissé un avis. Cette note moyenne ne s'affiche que lorsque 10 avis ont été comptabilisés pour votre société. Cela permet de diluer l'influence des notes extrêmes (1 ou 2 sur 5) que vous auriez éventuellement reçues.

Notez que le commentaire laissé par le particulier n'apparaît jamais publiquement, vous êtes le seul à pouvoir le consulter.

NB : Si vous souhaitez qu'un client qui n'est pas passé par BATIRéco vous laisse une appréciation, c'est possible. Demandez-lui simplement de créer une demande et de vous l'envoyer via BATIRéco.

- Pour inciter les clients à laisser un avis sur votre entreprise, lorsqu'un chantier est terminé, voici la procédure à indiquer à votre client:



A titre d'informations, le détail « illustré » de cette procédure est donné ci-après :

COTÉ CLIENT :

- Demandez à votre client de se rendre dans son espace personnel puis de sélectionner la demande de travaux sur laquelle vous souhaitez qu'il laisse l'appréciation.
- Dans la rubrique « professionnels contactés », le client doit faire s'afficher votre fiche contact en cliquant sur l'icône « loupe » de la colonne « Voir Pro »
(Voir l'exemple ci-dessous du visuel de l'espace personnel du client)

ESPACE PERSONNEL

MES DEMANDES DE TRAVAUX ENVOYÉES AUX PROFESSIONNELS

REF	DATE D'ENVOI	PRÉCISIONS	NOMBRE DE PRO
PRJ-717	1 à 3 mois	Aaa	1
PRJ-651	1 à 3 mois	tael	1
PRJ-308	< 1 mois	Je souhaite avoir...	1
PRJ-363	< 1 mois	Exp Précisions sur les travaux envisagés :forem ipsum ...	1
PRJ-358	1 à 3 mois	comment	2

1 2 suivant > dernier >

VOTRE DEMANDE DE TRAVAUX

VOTRE DEMANDE DE TRAVAUX ▼

PRÉCISIONS SUR LES TRAVAUX ENVISAGÉS ▼

PROFESSIONNELS CONTACTÉS

RAISON SOCIALE	RGE	QUALIFICATION	ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE	STATUT	VOIR PRO	VOIR DISCUSSION
BTP 77 5 RUE DE LA VALLEE 77190 - DAVMARE LES LYS			Carrelage / Mosaïques / Chapes fluides / Cloisons à structures métalliques. Couverture, Plomberie/Installations sanitaires, Monuments historiques			

- En bas de la fiche contact qui vient de s'afficher, le client doit cliquer sur « laisser une appréciation » et remplir les champs demandés :
 - Date de fin de chantier
 - Note
 - Commentaire

LAISSER UNE APPRÉCIATION ▼

APPRÉCIATION

Indiquer la date de fin de chantier

Quelle note globale donneriez-vous à l'entreprise ? ★★★★★

COMMENTAIRE

COTÉ PROFESSIONNEL

Lorsqu'un client vous laisse une appréciation, vous êtes averti de 2 manières :

- Notification mail
- La demande concernée s'affiche dans votre espace personnel onglet « satisfaction chantier »

Vous avez alors la possibilité de répondre à cet avis client (lui seul pourra lire votre réponse). Pour cela :

- Connectez-vous à votre espace personnel
- Cliquer sur l'onglet « satisfaction chantier » pour faire s'afficher toutes les demandes ayant fait l'objet d'une appréciation
- Cliquez sur la demande sur laquelle vous souhaitez répondre
- Le champ « réponse du pro » en bas vous permet de laisser une réponse à votre client
- Cliquer sur « enregistrer »

SATISFACTION CHANTIER

Indiquer la date de fin de chantier:

Vendredi, 27 janvier, 2017

Quelle note globale donneriez-vous à l'entreprise ?:



Moyenne (1 vote)

APPRÉCIATION:

Je suis satisfait...

RÉPONSE DU PRO :

Merci, de me faire confiance

✓ Enregistrer

4. Demandes particulières / Signaler un problème

Si vous souhaitez poser une question, signaler un bug, un problème d'affiche ou si vous avez une demande particulière à formuler aux équipes de BATIRéco :

Vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse suivante : contact@batireco.fr ou utiliser le formulaire accessible en entête de site :



CONTACT

EXPÉDITEUR

Raison sociale *

Civilité * Madame Monsieur

Nom *

Prénom *

Objet *

commentaire *

JE SOUHAITE ÊTRE CONTACTÉ PAR :

Email *

Téléphone

Choisir tranche horaire