



**ARTISANS**

# DES ASTUCES PRÉCIEUSES POUR GAGNER DU TEMPS

# SOMMAIRE

<b>1. RECHERCHER LE CALME ET L'EFFICACITÉ</b>	<b>4</b>
<b>2. APPRENDRE À PLANIFIER LES ACTIVITÉS</b>	<b>6</b>
<b>3. PRIORISER LES TÂCHES</b>	<b>7</b>
<b>4. S'HABITUER À UTILISER INTERNET</b>	<b>9</b>
<b>5. PENSER À FACILITER LES DÉMARCHES RH</b>	<b>11</b>
<b>6. SAVOIR DÉLÉGUER LES ACTIVITÉS</b>	<b>13</b>
<b>7. PRIVILÉGIER LA FORMATION</b>	<b>15</b>
<b>8. S'INFORMER POUR ÉVOLUER</b>	<b>18</b>
<b>9. AVOIR UNE BONNE RÉPUTATION</b>	<b>20</b>

**Les artisans sont multi-casquettes, ils passent d'une activité à l'autre dans la journée et courent inlassablement après le temps. Voici quelques recommandations, conseils et astuces pour améliorer votre quotidien.**

Comment être plus productif quand on est artisan ? Souvent débordés, ils rencontrent parfois des difficultés à tout gérer. Il leur arrive de travailler 6 jours sur 7 pour des résultats qui ne correspondent pas toujours à leurs attentes, ce qui peut être démotivant. Gagner du temps est le rêve de tout artisan. Qu'il soit seul ou à la tête d'une entreprise de plusieurs salariés, le temps est une ressource qui ne l'achète pas. La perte de temps est souvent la conséquence d'une mauvaise organisation, entraînant une baisse de la productivité.

Nous avons enquêté auprès d'artisans, tous ont des techniques bien à eux.

Voici des méthodes, des conseils, des exemples et des astuces qui vous permettent ou vous permettront d'avancer dans votre activité afin d'obtenir davantage de résultats.

# RECHERCHER LE CALME ET L'EFFICACITÉ

## / ELIMINER LES DISTRACTIONS

Les distractions sont nombreuses autour de nous. Elles arrivent en première position pour nous déranger. Éliminez ou réduisez ce qui pollue vos journées : temps passé à la lecture d'e-mails, regarder les écrans, bruit environnant, par l'arrivée de messages sur votre téléphone portable...

**Donnez-vous un temps maximum, une fréquence de réalisation. Il faut savoir dire STOP à tout ce qui n'est pas indispensable. Il est nécessaire de s'isoler.** Vous pouvez conserver votre téléphone portable mais en mode silencieux et renvoyer tous les appels extérieurs vers un standard ou une assistante ou ne décider de les traiter qu'à un moment précis de la journée. Tous les artisans que nous avons interviewés ont des solutions pour éviter de gérer les appels téléphoniques, mais il faut parfois aller plus loin, arriver à être dans un état de concentration totale : enfermés dans votre bulle si l'on peut dire.



## / QUELQUES PISTES POUR ÊTRE PLUS PRODUCTIF

- **La méthode Pomodoro** permet de garder une concentration maximale et **une dispersion moindre de l'esprit**. C'est l'italien **Francesco Cirillo** qui inventa cette méthode et lui donna le nom de Pomodoro (tomate), c'est la forme de son minuteur qui l'avait inspiré. **La technique propose de rythmer la journée avec un minuteur, en séquence de travail** de 25 minutes, pour que l'esprit se disperse moins, les séquences de travail sont séparées par des mini-pauses de 5 minutes. La 4ème pause peut durer de 20 à 25 minutes. A vous de déterminer la durée des séquences et de vos temps de pause.
- **Autre technique**, un système d'organisation, de productivité visant à faire des tâches similaires pendant un certain laps de temps. Appelé **batching**, son objectif est de rester concentré et d'avancer plus rapidement sur les projets. Cela rejoint la méthode **Pomodoro** et les deux sont parfaitement complémentaires. Le principe est de se concentrer sur une tâche ou plusieurs petites tâches liées au même projet. Cela implique qu'on se concentre pleinement sur la tâche à accomplir.  
**Une seule règle à respecter : on ne passe à la tâche suivante que lorsque la précédente est terminée.**

Nous avons tous des habitudes, des repères, qui jalonnent notre journée en fonction de notre emploi du temps : lire les e-mails, consulter son téléphone à l'arrivée de messages etc. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la pratique du multitâches diminue notre créativité.

La capacité de s'adapter aux tâches et de changer constamment de concentration d'une tâche à une autre crée un environnement stressant et instable qui n'est pas propice à la créativité. Une étude montre également que notre productivité diminue de 40 % lorsque nous essayons de nous concentrer sur plusieurs choses à la fois.

Nous ne sommes pas vraiment multitâches. Le fait de passer rapidement d'une tâche à une autre interrompt notre productivité, d'où l'utilité de mettre en place des techniques pour mieux se concentrer.



# APPRENDRE À PLANIFIER LES ACTIVITÉS

## / DÉTERMINER UN PLANNING

Prenez l'habitude de planifier vos occupations, même si ça peut sembler contraignant au début. Parfois il est important pour l'artisan de connaître son planning pour la semaine dès le lundi, ou pour quelques jours à minima. Parfois le planning s'élabore au fil de la journée ou de la semaine. De nombreuses applications peuvent vous aider.

**Patrick Darancette, Chauffagiste en maintenance de chaudière gaz et fioul**, a créé sa société il y a 22 ans dans les Pyrénées Atlantiques.

Il emploie 5 personnes, reconnaît qu'il ne surfe pas beaucoup sur le Net mais gère le fichier clients et organise son planning avec le logiciel **INFOVAB SAV+**. Chacun de ses techniciens est équipé d'une tablette sur laquelle il reçoit son planning de la journée. Il peut ainsi consulter l'historique des interventions de chaque client, chez qui il doit intervenir. Patrick Darancette reconnaît que le produit est un peu cher à l'achat, mais il bénéficie ensuite d'un abonnement mensuel et de la maintenance : *« C'est très efficace et pratique. Il faut travailler avec son temps. Quand le technicien sort de chez le client il valide son intervention. Le logiciel récupère les infos de la tablette. De retour au bureau je fais les devis et je les envoie aussitôt par mail. C'est la secrétaire qui reçoit les appels et s'occupe du planning ».*

### DES OUTILS SÛRS ET EFFICACES

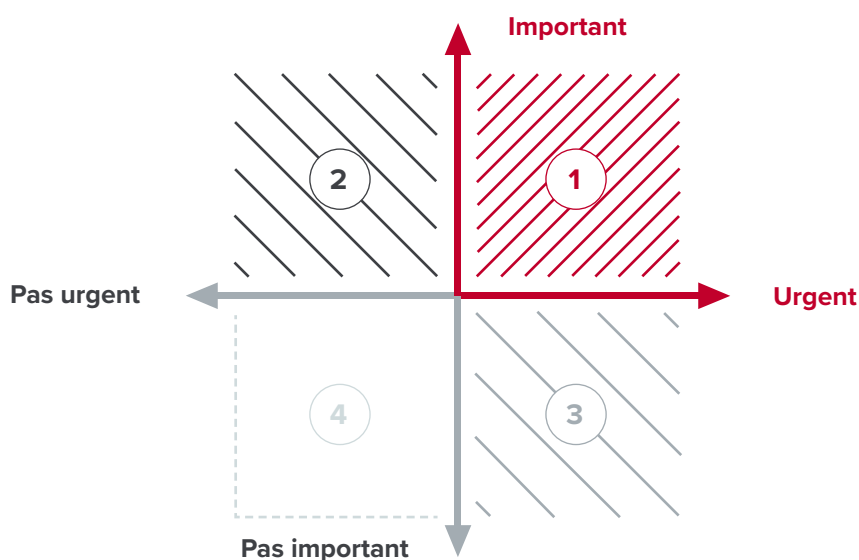


**Google Agenda** (application gratuite) et **Things** le gestionnaire de tâches, permettent de planifier les travaux dans la journée et pour les jours suivants. **Evernote** (version gratuite et abonnements) est un **logiciel qui gère vos « to-do-list »** (choses à faire), accessibles où que vous soyez. Cette application ajoute aussi à vos notes, des photos, des croquis, et enregistre des réunions. Ces applications permettent une souplesse dans la gestion du planning pour pouvoir gérer les imprévus et être réactif...

# PRIORISER LES TÂCHES

## / RECONNAÎTRE L'URGENT DE L'IMPORTANT

Choisissez dans quel ordre vous devriez accomplir vos tâches, vous pouvez vous aider en cela avec une « to do list quotidienne », et en vous basant sur la **méthode Eisenhower**. Cette méthode a été créée par l'ancien Président des Etats-Unis, Dwight D. Eisenhower, **pour l'aider à prioriser son quotidien**. Elle différencie l'urgent de l'important et du moins important afin de ne pas se laisser déborder par une accumulation de tâches. Son objectif était d'être plus productif en choisissant de n'agir que sur les choses importantes. Il faut différencier les choses importantes des choses urgentes. Il a réparti les tâches en 4 catégories :



Une fois que ce tri entre les tâches est effectué l'artisan gagne en efficacité. Cette méthode permet de mieux s'organiser et de savoir ce qu'il faut faire immédiatement.

Régis Deneuille a fait le choix de « l'Urgent – Important ».

Il est spécialisé dans la maintenance et l'entretien de chaudières. Basé en Normandie il se lance dans la profession il y a 28 ans. Seul artisan dans sa structure, il travaille avec son épouse qui établit le planning à partir des appels des clients et il explique : « Je choisis les urgences pour intervenir en premier, puis ensuite l'important. Je garde toujours un créneau réservé au dépannage s'il y en a un dans la journée. C'est pour cela que certains jours je termine à 21h, afin que les clients n'attendent pas après moi trop longtemps. Je fonctionne avec le bouche-à-oreille. J'entretiens annuellement 1.500 chaudières dont une quarantaine en remplacement. Quand de nouveaux modèles sortent sur le marché, j'assiste aux formations des marques constructeurs afin d'être encore plus performant lors de mes recommandations ou dépannages ».

**RÉGIS DENEUILLE**



Un autre artisan a fait le choix de « l'Urgent-Important ».

Guillaume Challet, chauffagiste-plombier, dirige son entreprise dans le Vaucluse depuis 17 ans. Il emploie 3 personnes, dont 2 sur le terrain et une secrétaire à mi-temps.

Le samedi il procède à l'organisation administrative et financière de sa société, et répartit les tâches déjà connues en urgent puis important. Toutefois, il reconnaît gérer au quotidien et n'établit pas de planning le lundi : « je prévois l'urgence de ma clientèle, pour les chauffe-eaux et les chaudières, et je travaille entre 12h et 14h par jour, je suis obligé de refuser du travail tous les jours. Je n'ai pas de logiciel spécifique, j'utilise uniquement Excel. Je continue de réaliser mes dossiers de présentation sur du papier, j'estime que lorsque vous faites des chaufferies entre 15 et 30.000 €, il faut présenter le travail dans un dossier soigné, c'est la moindre des choses ».

**L'astuce, de Guillaume Challet pour gagner du temps, il anticipe sur les commandes :**

« Si aujourd'hui un client a besoin d'un chauffe-eau, l'attente du produit peut aller jusqu'à 16 et 17 semaines. Afin de ne pas dépendre de ce délai, je dispose du matériel dans nos locaux.

Nous avons beaucoup de consommables, dont la totalité d'une chaufferie.

Cela nous permet de travailler à toute heure et tous les jours ce qui est différent lorsque l'on est dépendant de la livraison du matériel ».

**GUILLAUME CHALLET  
CHAUFFAGISTE-PLOMBIER**



# S'HABITUER À UTILISER INTERNET

## / GÉRER LES OUTILS DU WEB

Avec internet, l'artisan dispose des techniques les plus avancées pour lui permettre de profiter davantage de temps disponible. Il travaille au bon rythme, automatise tout ce qui est possible, simplifie ses process, sous-traite certaines tâches : gestion de la prospection, de la publication, diffusion d'e-mail, logiciel de gestion de la clientèle (CRM).

Pour échapper aux tâches les plus chronophages, il existe des outils de gestion pour établir des devis et des factures. Plusieurs logiciels facilitent les démarches comme **Smart Lead Management** de la société **Eldo** qui coûte environ 150€ par mois en fonction des besoins du client.

Le logiciel automatise la gestion des demandes de devis jusqu'à la fourniture du devis. A ce jour, la société compte comme clients 2.500 artisans et une cinquantaine de grandes marques. Le logiciel dématérialise ses fiches contacts appelées leads (prospects). Il peut en recevoir plus d'une centaine par mois, ce qui représentait auparavant un nombre considérable de feuilles de papier. Une fois les échanges dématérialisés, l'artisan peut poursuivre les échanges via le logiciel avec son client, et éventuellement son assistante et son commercial s'ils sont plusieurs dans l'entreprise, tout en gardant une trace des actions de chacun via l'outil.

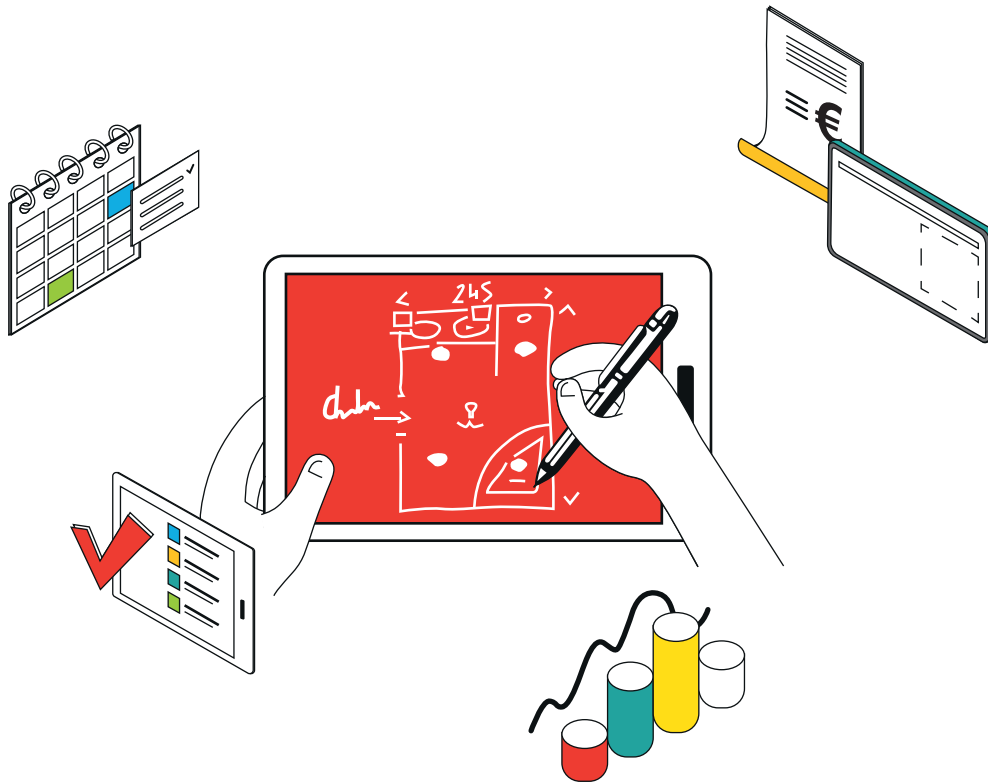
### JEAN-BERNARD MELET



### COFONDATEUR DE LA SOCIÉTÉ ELDO

Jean-Bernard Melet, cofondateur de la société Eldo explique :  
« L'artisan reçoit tous les jours un rappel des tâches à effectuer pour lui simplifier la vie : les clients à contacter, les rendez-vous à faire avec un itinéraire optimisé, les devis à envoyer et les clients à relancer. Les rendez-vous sont ajoutés en un clic dans son agenda. Nous avons amélioré l'expérience consommateur notamment grâce à une fonctionnalité de SMS de rappel la veille du rendez-vous qui est envoyé pour l'artisan. Cela lui permet de n'oublier aucune tâche, de se différencier de la concurrence et cela permet également d'être sûr que tout le monde sera au rendez-vous au bon endroit et à la bonne heure le jour J. C'est un gain de temps énorme avec chaque prospect et une économie de papier appréciable ».





Ces applications ne s'arrêtent pas à l'administratif. Une fois sur le chantier, l'artisan équipé de sa tablette gagne du temps avec le **logiciel Mobiloutils de la société SOLOG**. Il dessine, prend des photos, fait glisser ses ouvrages et prestations, et le devis est fait !

Cette application gère les contrats de maintenance, délivre des attestations d'entretien et des attestations CERFA (manipulation des fluides frigorigènes). Elle est bien adaptée pour les petits chantiers avec la possibilité de réaliser un chiffrage sur place et de faire signer directement le client. En cas de seconde visite le projet est redémarré chez le client et l'étude est finalisée au bureau. Cela évite les doubles saisies, notamment entre papier et logiciel.

#### MATHIEU PALLIX



SOCIÉTÉ SOLOG

Mathieu Pallix de la société SOLOG se souvient : « ce logiciel a été créé il y a 14 ans avec les artisans, afin que cela corresponde au plus près de leurs besoins ». Le gain de temps moyen pour le client artisan est de 30 à 50 heures par mois. Le prix varie en fonction de l'offre logiciel et du matériel avec un prix de base de 79€ par mois.



# PENSER À FACILITER LES DÉMARCHES RH

## / BIEN PILOTER SA STRUCTURE

La plupart du temps les petites structures artisanales sont constituées d'un minimum de deux personnes. Il peut y avoir l'artisan avec son épouse, ou une autre personne. Le statut de celle-ci peut varier : associé(e), salarié(e) collaborateur ou collaboratrice. Très souvent, son rôle consiste à s'occuper des tâches administratives. Toutes ces tâches très prenantes accomplies déchargent l'artisan, qui peut s'occuper à temps complet de ses chantiers et de son équipe s'il est plus structuré.

Le domaine des Ressources Humaines est devenu stratégique pour l'artisan. La fidélisation de ses employés lorsqu'il en a, est une vraie priorité pour éviter de perdre du temps à chercher de nouveaux collaborateurs. À ces recherches jamais évidentes vont s'ajouter des démarches administratives. Une fois que l'artisan a trouvé le bon candidat, il peut planifier le processus d'embauche au moins six semaines avant la date d'entrée en fonction prévue. Cela permet d'organiser cette étape et de bien préparer l'arrivée du nouveau salarié. Préparer son arrivée, c'est gagner en efficacité et donc gagner un temps précieux pour tous. Là encore il est possible maintenant de recruter par internet.

Lorsque l'entreprise se développe et que l'artisan a de nouveaux projets, il devient nécessaire de recruter un ou plusieurs collaborateurs et/ou d'engager des apprentis dans des écoles ou des CFA...

Depuis le début de l'année 2021, il existe un site pour le grand Paris Île-de-France sur lequel les candidats peuvent déposer leur CV :

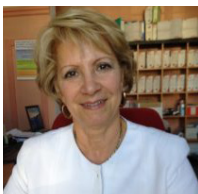
**La plateforme de l'emploi des métiers du bâtiment du grand Paris Île-de-France :**  
[emploi.lebatimentgrandparis](https://emploi.lebatimentgrandparis.com)



## ASTUCE

### FAIRE APPEL À UNE « PLATEFORME EMPLOI » POUR EMBAUCHER DES ARTISANS

#### MICHELLE DUCREST



#### ENTREPRISE DUCREST

Pour Michelle Ducrest de l'entreprise **DUCREST** : « il est important d'avoir recours à cette solution, compte tenue de la pénurie de salariés dans le bâtiment. C'est aussi une manière de donner encore plus de chance aux artisans en multipliant les supports d'offres d'emploi grâce aux nouvelles technologies. D'ailleurs, nous sommes à la recherche d'un ouvrier qualifié et nous venons de déposer une demande sur la plateforme [emploi.lebatimentgrandparis](https://emploi.lebatimentgrandparis.com) ainsi que sur ma page LinkedIn ».

# SAVOIR DÉLÉGUER LES ACTIVITÉS

## / GAGNER EN TEMPS ET EN RAPIDITÉ

Il est conseillé à l'artisan de déléguer et de responsabiliser ses équipes pour optimiser le rendement au travail. Un constat sans appel : répondre au téléphone peut vite devenir chronophage. La plupart du temps, 80 % des appels reçus sur le portable ne sont pas destinés à l'artisan personnellement mais concernent la société, il est donc nécessaire de renvoyer ceux-ci vers la personne en charge des tâches administratives ou une permanence téléphonique. Le standard téléphonique est un service prépondérant dans une société.

D'ailleurs, plutôt que de payer un salarié à plein temps il est possible d'externaliser l'activité. Faire appel à un prestataire en permanence téléphonique est un atout qualitatif et économique supplémentaire pour les sociétés. Christian Badia, ancien dirigeant d'une entreprise de façades, crée en 1999 la société « **Capitole Secrétariat** » à Toulouse, qui contrairement aux plateformes téléphoniques est un véritable secrétariat externalisé et personnalisé pour les entreprises de l'habitat, du bâtiment et toutes autres professions libérales.

Le changement est radical en terme d'efficacité, de qualité d'accueil et disponibilité laissées aux artisans et chefs d'entreprises.

J'ai choisi le logiciel UBIcentrex car il permet de s'adapter à n'importe quelle demande, à la fois programmer des rendez-vous pour les clients qui le souhaitent, prendre les messages, et les en informer dans la minute qui suit.

Actuellement, trois employées gèrent ce standard pour environ 100 clients et 500 à 700 appels chaque jour. Nos standardistes répondent de façon personnalisée pour chacun de nos clients (médecins, avocats, artisans, entrepreneurs...). A aucun moment la personne qui est au bout du fil ne s'aperçoit qu'il s'agit d'un standard externalisé.

Un agenda partagé est utilisé en binôme avec notre client pour les prises de rendez-vous. Le soir, à 18h30 quand le logiciel s'arrête, le client reçoit le récapitulatif des appels qu'il a eu dans la journée. Le prix de l'abonnement (à partir de 30€/mois) varie selon le nombre d'appels reçus et les prestations demandées.

**CHRISTIAN BADIA**  
**CAPITOLE SECRÉTARIAT**



Une autre piste pour l'artisan, afin de gagner du temps, est de renvoyer les tâches moins importantes vers ses salariés. Cela répond ainsi à la tendance que nous avons tous à vouloir réaliser plusieurs tâches en même temps, espérant ainsi gagner du temps. Déléguer les tâches accessoires c'est **le principe de Pareto avec sa règle des 80/20** appliquée au travail.

Cette méthode vient d'un économiste italien **Vilfredo Pareto**. Il a déduit que **la majorité des résultats sont souvent obtenus par une minorité d'actions**. Selon lui, si vous définissez la bonne hiérarchisation de vos priorités, vous pouvez effectuer 80% du travail avec 20% du temps.



# PRIVILÉGIER LA FORMATION

## / SE FORMER AU MÉTIER

Les artisans ont la possibilité de bénéficier de formations spécifiques à leurs activités. Celles-ci sont proposées par les fabricants eux même, qui font ainsi découvrir leurs matériels, afin que l'artisan puisse les poser et les vérifier en toute sécurité chez leurs clients.

Il y a aussi des organismes et des syndicats professionnels comme les **Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI)**, la **Fédération Française du Bâtiment (FFB)**, les **Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA)** et la **CAPEB**, avec un avantage : ces structures sont présentes dans toutes les régions de l'hexagone.

La CAPEB Ile de France propose à tous les artisans et les TPE, un catalogue de 70 formations en fonction de leurs besoins et de leurs activités. Elle conseille les entreprises pour optimiser la prise en charge financière des formations au bénéfice de toutes les personnes de l'entreprise, salariées ou non. Elle les accompagne dans le montage du dossier de prise en charge par les OPCO (FAFCEA et Constructys).

**Olfa Blaze, chargée de formation précise** : « le service formations » monte des dossiers de prise en charge pour un remboursement partiel des formations. Les personnes salariées sont remboursées à hauteur de 25€ de l'heure pour tout ce qui est lié au bâtiment. Le salaire n'est pas supporté par l'entreprise mais il est pris en charge par l'OPCO (Opérateur de Compétences) ».

**Olfa Blaze poursuit et précise que « dans le domaine des chauffagistes nous proposons des formations sur plusieurs jours comme :**

- La préparation à la formation « QUALIPAC - pompe à chaleur » (Préparer la validation des connaissances gaz - Professionnel Gaz)
- Le dépannage, entretien et maintenance des chaudières GAZ et FIOUL (Formation pratique)
- Le dépannage et la maintenance des chaudières et poêles à granulés
- La préparation à l'attestation d'aptitude fluides frigorigènes ».



#### JONATHAN SALMON



**SECRÉTAIRE  
GÉNÉRAL,  
CAPEB**

Pour Jonathan Salmon, Secrétaire Général, l'objectif de la **CAPEB** en la matière est double :

- Favoriser et développer le recours à la formation professionnelle continue et la montée en compétence des artisans, des chefs d'entreprise, des salariés et des apprentis
- Commencer par réduire au maximum l'impact des coûts directs et indirects des formations sur l'activité des entreprises

La formation est un véritable outil stratégique de gestion et de développement des entreprises.



#### ASTUCE

##### FAIRE APPEL À LA FORMATION

Patrick Darancette, Chauffagiste en maintenance de chaudière gaz et fioul, fait la gestion de l'administratif et du financier. Il a fait appel à la **CAPEB** Pays Basque, pour sa formation et pour les formations de ses techniciens. Celles-ci portaient sur la réglementation gaz et l'habilitation électrique afin d'être autorisés à toucher les appareils.

## / SE FORMER SUR LE WEB POUR VOTRE PORTEFEUILLE CLIENT

Cette année il y a une nouvelle venue dans le domaine de la formation des artisans : la marque **BATIGITAL**. Il s'agit d'un **programme de formation spécialisé dans le bâtiment sur le thème « sensibilisation aux enjeux du numérique »**. BATIGITAL a été créée au début de l'année 2021 pour accompagner les TPE-PME dans la **transformation numérique**.

Ce nouveau dispositif est présent sur toute la France. Il est mandaté par l'Etat qui finance la totalité des formations à la place des OPCO.

**JEAN-FRANÇOIS TREIL**



**DIRECTEUR  
BATIGITAL**

La formation BATIGITAL est dispensée par la société « Jour de Marché ». Jean-François Treil le Directeur, porteur du projet, explique : « Ces formations d'une journée, axées sur la visibilité et le développement du business, sont réalisées principalement en présentiel. Elles s'adressent aux clients des fabricants de matériels, et aussi aux clients des réseaux de négociants.

La journée de formation se découpe en deux parties : le matin avec un enseignement théorique et l'après-midi les artisans participent à des ateliers de travaux pratiques. A la fin de la journée, chacun d'entre eux est capable d'intervenir sur un sujet ».



# S'INFORMER POUR ÉVOLUER

## / TROUVER LES BONS RENSEIGNEMENTS

Un moyen certain de gagner du temps, c'est de s'adresser aux bonnes personnes qui peuvent faire évoluer favorablement votre situation d'artisan. Vous ne connaissez pas toujours toutes les démarches nécessaires pour faire avancer votre activité ?

Vous avez besoin de renseignements sur l'accompagnement, le conseil et la gestion des TPE ?

Pour obtenir toutes les informations nécessaires à la mise en place et à l'évolution de votre entreprise, vous pouvez vous adresser à différents organismes :

- **FFB (Fédération Française du Bâtiment)**
- **CMA (Chambres des Métiers et de l'Artisanat)**
- **CCI (Chambres de Commerces et d'Industries)**
- **CAPEB (la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment).**

Ces organismes établissent des diagnostics RH, aident, entre autres, au recrutement d'un salarié ou d'un apprenti et donne des renseignements sur la validation des acquis. L'artisan trouvera aussi des informations ciblées « produits » auprès de son distributeur et des fabricants.

Il arrive aussi que certains artisans par le biais d'Internet deviennent une source importante de renseignements au travers de leurs vidéos « tutos ». C'est le cas de **Laurent Aubel, artisan**, qui à partir de son expérience, s'adresse à ses confrères afin de leur donner des idées pour faire fonctionner leurs entreprises.

## LAURENT AUBEL



**ARTISAN CHARPENTIER  
- COUVREUR**

Cet entrepreneur a créé en 2012 sa société « ABT » (Artisans - Bâisseurs - Toulousains). Il a l'idée d'accompagner ses devis à destination de ses clients avec une vidéo explicative des travaux qu'il réalisera chez eux. La formule plaît immédiatement et il créé une chaîne « les couvreurs occitans ».

### À découvrir en vidéo :

« mes vidéos sur YouTube sont pédagogiques, dès la première, grâce au référencement naturel j'ai eu des appels de nouveaux clients qui avaient des problèmes de toiture »



Il poursuit son activité, apprend de ses succès et de ses erreurs le métier d'artisan, et décide d'en faire profiter les autres artisans dans des vidéos aux thèmes très variés comme : « Comment choisir son assistante quand on est artisan ? ».

La chaîne « **Nous les artisans** » ([voir la chaîne](#)) voit le jour, Laurent Aubel donne des conseils aux artisans et précise :

« je m'intéresse à tout ce qui ne concerne pas leur métier, mais à la manière de gérer leur structure. Les retours sont bons, la chaîne a 150 nouveaux abonnés par mois. Il y a environ 250 visionnages par jour et un total de près de 6000 par mois. Pour moi, partager son savoir est toujours enrichissant ».



# AVOIR UNE BONNE RÉPUTATION

## / DÉVELOPPER SA NOTORIÉTÉ POUR SIGNER DE NOUVEAUX CHANTIERS PLUS VITE ET PLUS SOUVENT

La recherche de nouveaux clients prend beaucoup de temps quand il n'y a pas de « commercial ». Là encore, la société Eldo s'est penchée sur ce paramètre incontournable : l'acquisition de nouveaux clients.

Afin d'améliorer le quotidien des artisans tout en augmentant la visibilité de leurs activités, elle a créé le **logiciel E-réputation**, et là, ce sont les clients qui viennent à l'artisan. Le procédé est simple, l'artisan transmet les contacts de ses anciens clients et la société Eldo **recueille leurs avis sur le travail effectué par l'artisan**. Ces avis, du début jusqu'à la fin du chantier, ainsi que le descriptif des travaux effectués, sont publiés sur une plateforme du site du fabricant. Il est important pour l'artisan d'avoir des éléments tangibles à apporter pour rassurer le client sur son devis. **Un client rassuré est un client qui va valider les devis plus vite, plus souvent et au bon prix.**

Jean-Bernard Melet se souvient : « en 2015, un de mes amis artisan a fait un burn-out suite à un surmenage. J'ai eu l'idée de créer avec une vingtaine de développeur de notre société ce logiciel de E-notoriété pour que les artisans acquièrent de nouveaux clients et qu'ils puissent subvenir à leurs besoins en fonction de l'évolution du marché. De plus, l'avantage de cet outil est de rassurer les clients potentiels. ».

**JEAN-BERNARD MELET**



### CHRISTOPHE CABRERA



#### ARTISAN

Christophe Cabrera, un client de la première heure, artisan, vend et installe des pompes à chaleur, il est seul dans sa structure **DCR 31** (Devis Conseils Réalisation 31). Dès 2015, il souscrit à ce service avec un abonnement annuel. « L'avantage de cet outil c'est qu'il montre exactement comment je travaille.

Aujourd'hui je totalise 320 avis pour des chantiers que j'ai effectués, avec plus de 700 photos d'illustrations.

Ma note globale est de 4,9 sur 5, ce qui montre le niveau de satisfaction recueilli auprès de mes anciens clients. L'énorme bénéfice de cet outil c'est que je gagne du temps auprès des futurs clients car je n'ai pas besoin de leurs expliquer comment je travaille, ils le voient. J'indique sur mes devis, mes factures, mon site et mes mails le lien Eldo où je suis référencé sur cette plateforme.

Ce logiciel E-notoriété m'apporte globalement une augmentation annuelle de 30 % de mon Chiffre d'Affaires ».



Un artisan doit savoir tout faire : l'administratif, la comptabilité, travailler sur les chantiers mais aussi utiliser des applications, ce qui, peu-à-peu, devient incontournable. Comme nous a dit un artisan « **il faut vivre avec son temps** ». Quel que soit votre degré d'implication, il faut commencer !

Pour cela, il est nécessaire d'acquérir progressivement des bases en informatique. Les logiciels sont les nouveaux outils des artisans. A chacun de choisir « son » ou « ses » outils.

Les artisans ne sont pas seuls dans cette démarche, car différentes structures les accompagnent sur des formations ciblées, il est possible de se renseigner auprès d'elles.

Nous espérons que ce document **ARISTON THERMO** vous aidera à gagner en efficacité et productivité, mais cela ne suffit pas toujours.

Le facteur humain est également important, et comme pour n'importe quelle activité professionnelle, l'artisan doit s'accorder l'autorisation de prendre du repos de temps en temps.

Les coupures sont nécessaires pour être efficace.

La mise en application des solutions indiquées ci-dessus permettra alors de trouver ce « temps réparateur » qui fait souvent défaut.

## CONCLUSION



Le confort durable de votre maison