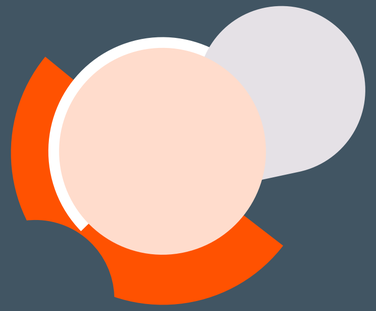
RAPPELS ET ENGAGEMENT :
DE LA PRESTATION DE SERVICE



CADRE LÉGAL DE LA PRESTATION

« Les entreprises qui respectent les règles du jeu sont celles qui, à long terme, prospèrent réellement. »

– Jacques Attali, Verbatim, 2007





À PROPOS

« Délit de marchandage »
« Emploi illicite de main-d’œuvre »…

Les éléments qui constituent ce document ont, pour objectif, de garantir un partenariat efficace, tout en respectant le cadre légal.

Les différents éléments présentés sont constitutifs de preuves, à la lumière de la jurisprudence, pouvant entrainer des condamnations des sociétés mises en causes.

En lien avec nos engagements RSE et notre Code de Conduite des Relations Commerciales, nous nous engagerons sur les points suivants.

RECRUTEMENT

DO

- Laisser le prestataire compléter sa force de vente comme il l'entend pour délivrer les résultats.

DON'T

- Intervenir dans le processus.
- Être présent à des entretiens de recrutement.
- Choisir le personnel devant être affecté à la mission.



FORMATION



DO

- Assurer une formation technique ou réglementaire à vos produits, en présence des responsables du prestataire.

DON’T

- Faire la formation de technique de vente aux vendeurs du prestataire
- …ou à leur chef !

RÉMUNÉRATION

DO

- Rémunérer le Prestataire en lui versant la contrepartie forfaitaire prévue au contrat et qui couvre tout.
- Traiter le prestataire en conformité avec votre BCM.

DON’T

- Rémunérer les salariés, même indirectement.
- Prendre en charge des frais professionnels des salariés du prestataire (ex : restaurant).
- Se mêler de leur salaire, primes ou tout autre rémunération.





ORDRES - CONTRÔLE

DO

- Être exigeant avec son prestataire afin qu'il respecte ses engagements !
- Passer par les responsables du prestataire pour toutes remarques, indications relatives à la mission.

DON'T

- Donner des ordres / instructions aux vendeurs…voire s'adresser directement à eux !
- Contrôler leur emploi du temps / horaires.
- Les surveiller, coacher (pb des tournées).

REPORTING DIRECT

DO

- Exiger du prestataire un reporting régulier, complet et détaillé sur les résultats.
- Un seul point de contact opérationnel (SPOC = MANAGER).

DON’T

- Être destinataire de rapports directs des vendeurs (sauf exception cf. pharmacoviligeance)
- Être mis en copie de leurs échanges par courriel.



RÉSEAUX SOCIAUX ET TCHAT



DO

- « Liker » pour encourager.
- « Commenter » pour valoriser.
- Remonter toute remarque ou insatisfaction au Manager (SPOC).

DON’T

- Donner une directive.
- Pointer un « no miss ».

MATÉRIEL

DO

- S’assurer en amont que le prestataire disposera des moyens (ordinateurs, téléphones, logiciels..) pour réaliser la mission.

DON’T

- Fournir du matériel aux vendeurs ou au prestataire (sauf produits de la marque représentée, ou materiel technique spécifique à vos produits...).
- Outils / logiciels pour reporting fiable.





INDÉPENDANCE

DO

- Laisser le prestataire exercer sa prestation en toute liberté et indépendance.

DON’T

- Employer des moyens entretenant une confusion sur l’identité de l’employeur : liste tél., cartes de visite, adresses mails…

ENGAGEMENT

- Le présent document ne veut pas limiter les moyens et échanges sur le contenu et la qualité de la prestation.
- Upsell répondra à toute demande de son client pour préserver sa relation de mandataire.
- Cette information a pour but de mettre en garde en toute transparence notre donneur d'ordre sur les conséquences éventuelles de ses demandes.
- Upsell sera dégagé de toute responsabilité en cas de violation délibérée de ces recommandations par son donneur d'ordre.

Nous, soussignés, confirmons par la présente notre accord aux termes et conditions détaillés dans le document présenté « **Rappels et engagement : de la prestation de service** ».

Fait à :

Le :

Signature et nom pour le Client

Signature du responsable Upsell



FAIRE GRANDIR VOS MARQUES

www.upsell.fr

10 RUE PÉRIER - 92120 MONTROUGE

+33 1 81 89 41 90 - contact@upsell.fr