

TU VEUX QU'ON LISE TES

CCGV

**LE BOUCLIER DE TA
RELATION CLIENT**



UNE BONNE RELATION CLIENT COMMENCE PAR DES RÈGLES CLAIRES.



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



DES CGV FLOUES, C'EST COMME UN DEVIS SANS PRIX

Tu laisses ton client deviner ce qu'il peut attendre... ou redouter.

- Et quand il doute, il **hésite**.
- Quand il hésite, il **n'achète pas**.
- Et s'il achète, il peut **contester**.
Ou tenter de **gratter**.
(*Spoil : Le client aime gratter.*)

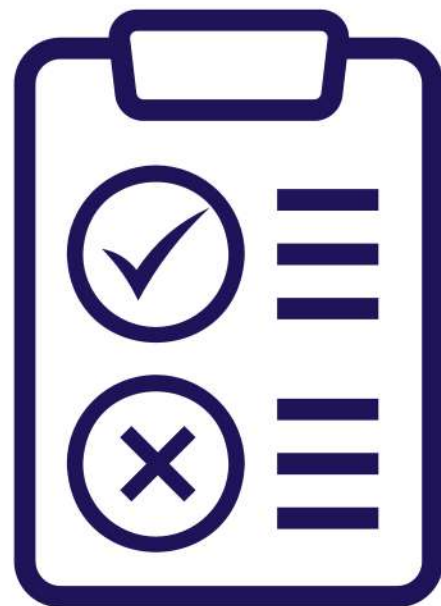


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



CE QUE DES CGV CLAIRES CHANGENT

- ✓ **Tu rassures ton client :** il comprend à quoi s'attendre.
- ✓ **Tu gagnes en légitimité :** c'est pro, structuré, carré.
- ✓ **Tu poses les règles sans braquer :** pas de jargon, pas d'agressivité.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



RÉSULTAT

- Une relation de **confiance**, dès le départ.
- **Et bien moins de tensions ensuite.**



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



LE CLIENT NE LES LIT PAS PARCE QUE...

Tes CGV sont **copiées-collées,**
blindées de jargon, longues comme
du Zola.

À ce stade, ce n'est plus un contrat...
c'est Germinal.



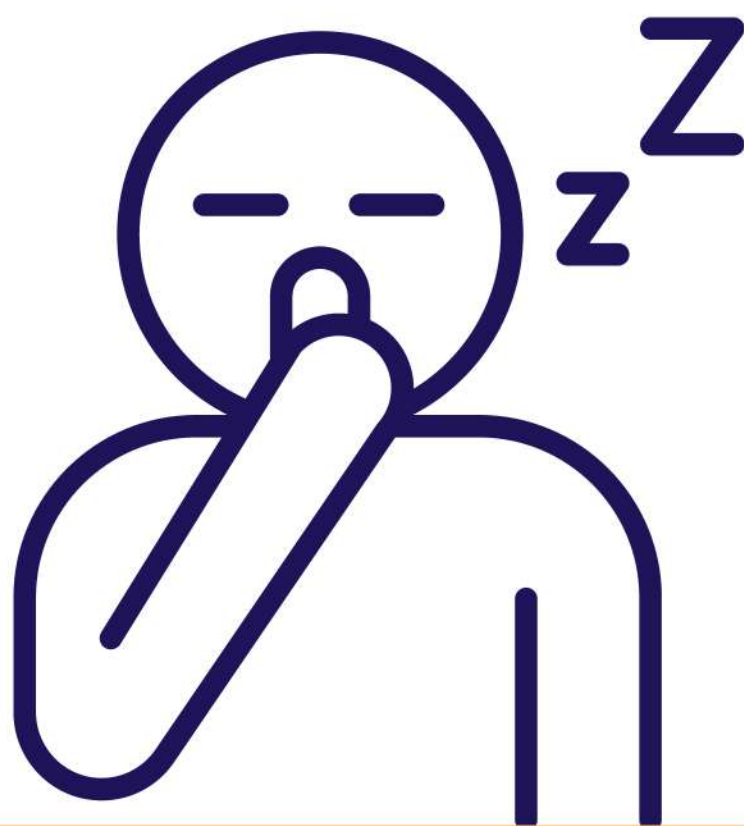
On m'appelle ?



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



- ❌ Le client **décroche dès la 3e ligne.**
- ❌ Toi-même **tu ne sais plus ce que t'as écrit.**
- ❌ Et en cas de litige... **tu n'es même pas sûr de pouvoir t'en servir.**



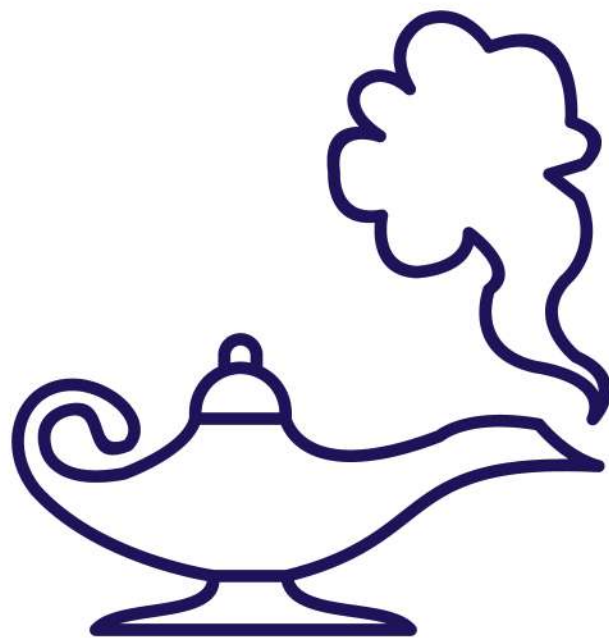
Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



CE QUE VEUT TON CLIENT

Ton client ne veut pas “des CGV”.
Il veut **comprendre comment ça va se passer.**

- Ce qu’il achète
- Ce qu’il doit faire
- Ce qu’il peut attendre de toi
- Ce qui se passe s’il annule ou s’il paie en retard



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



ET IL VEUT UN DOCUMENT COMME ÇA

- ✓ Lisible en **3 minutes**, pas en 30
- ✓ Avec des **titres clairs** et des phrases simples
- ✓ Qui **rassure** au lieu de faire flipper
- ✓ Et qui **pose les règles** sans le noyer dans du jargon

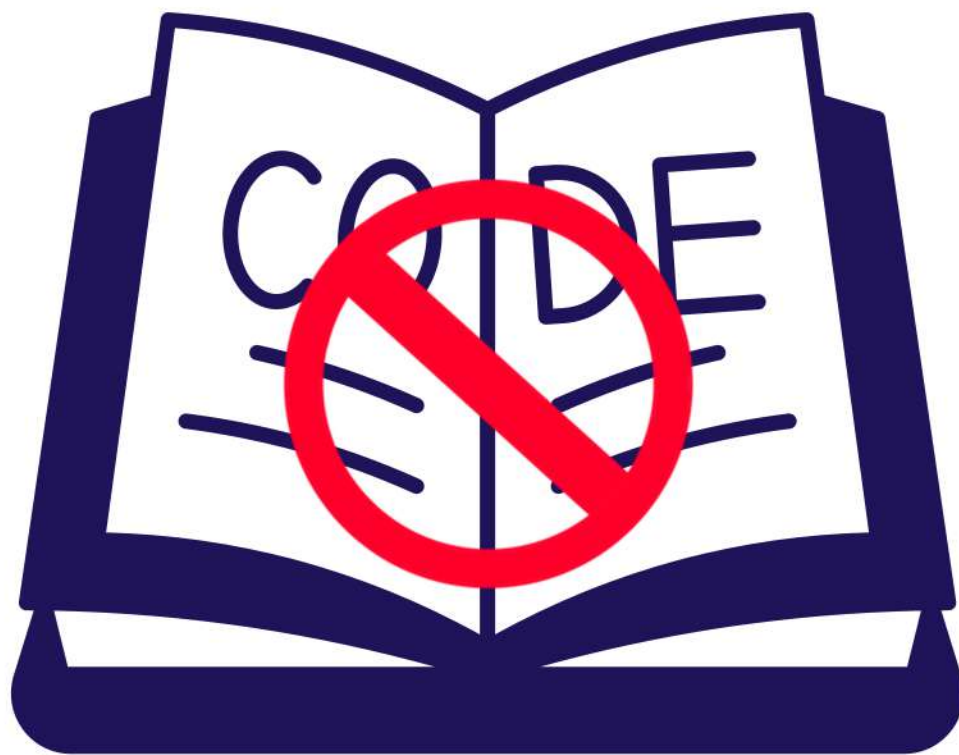


Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



En clair ?

Un document **pro, clean, humain.**
Pas une reconstitution du code
civil.



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



@amauriange

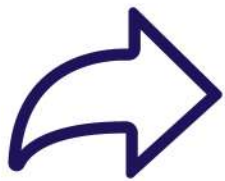
Tu aimes mon travail ?
SOUTIENS-LE POUR ENCORE +
DE BONNES PRATIQUES EN
RELATION CLIENT !



= Tu es un allié de choc !



= On part en mission ?



= Et un super-pouvoir, un !



L'OBJECTIF :
QUE TON CLIENT
COMPRENNE
COMMENT
TU FONCTIONNES,
PAS RÉÉCRIRE
LE CODE DU
COMMERCE...



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



SOLUTION 1

Tu peux **faire appel à un spécialiste. Un avocat, ou un juriste spécialisé en legal design** par exemple.

✓ **Avantage : tu dors tranquille, c'est du béton armé.**

✗ **Inconvénient : long à faire, coûteux, pas toujours adapté à ton ton ou ton métier.**



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



SOLUTION 2

Tu peux faire une version résumée et simplifiée de tes CGV existantes.

- ✓ **Avantage :** tu repars de tes CGV existantes, **tu les rends juste plus lisibles.**
- ✗ **Inconvénient :** **tu peux oublier des clauses importantes** (et te planter sans le savoir).



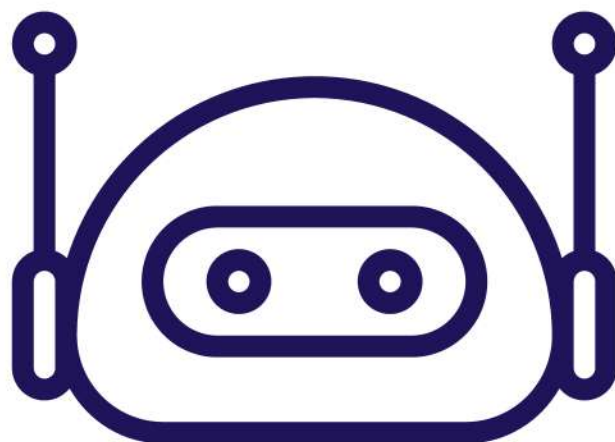
Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



SOLUTION 3

Tu peux t'aider de l'IA pour rédiger tes CGV.

- ✓ **Avantage :** simple, rapide, personnalisé à ton activité + **compréhensible pour ton client.**
- ✗ **Inconvénient :** **ne remplace pas un avocat,** mais pose des bases solides.



**JE
T'OFFRE
MON
PROMPT !**



Annick Mauriange ⚡ **CaptainCare**
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. **En 10 jours.**



PROMPT IA

POUR DES CGV QUI CLAQUENT



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



INTRO : DÉFINIS LE RÔLE DE L'IA

“Tu es un expert juridique spécialisé en droit commercial et en Legal Design.

Ton rôle est de rédiger des Conditions Générales de Vente (CGV) simples à lire, juridiquement fiables, et adaptées à mon activité.”



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



LES PRINCIPES DU PROMPT

“Tu rédiges des CGV :

- Claires et compréhensibles pour un non-juriste*
- Accessibles sans affaiblir leur portée juridique*
- Structurées en Legal Design (titres explicites, paragraphes courts, logique fluide)*
- Sans jargon inutile*
- Sans emojis”*



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



NOURRIS LE PROMPT

“Tu me poseras 10 questions, une par une, pour personnaliser les CGV.

Tu commenceras par me demander :

- 1. Mon statut juridique*
- 2. Mon nom commercial et celui de mon entreprise (si différents)*
- 3. Mon type d'activité (ce que je vends ou propose)*
- 4. À qui je vends (particuliers, pros, les deux)*
- 5. Les formats de mes offres*
- 6. Mes modalités de paiement*
- 7. Mes conditions d'annulation / remboursement*
- 8. Si j'utilise des supports particuliers (plateformes, livrables, etc.)*
- 9. Les engagements mutuels (moi / le client)*
- 10. Les clauses à inclure absolument”*



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



NOURRIS LE PROMPT

“Tu demandes une description claire de chaque offre, incluant :

- Ce qui est vendu (coaching, service, produit digital...)*
- La durée (immédiat, 1 semaine, 3 mois...)*
- Le nombre de sessions, contenus ou étapes*
- Les livrables éventuels (docs, accès, supports numériques...)*
- Les canaux utilisés (visio, Slack, WhatsApp, espace client...)”*



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



CLAUSES À SUGGÉRER EN CAS D'OUBLI

“Tu me recommanderas (si pertinent) :

- Aucune rétractation après livraison*
- Acompte non remboursable*
- Livrables transmis uniquement après paiement complet*
- Droit d'usage personnel (pas de revente ou diffusion)*
- Engagement du client (présence, réactivité)*
- Limitation de responsabilité*
- Clause de force majeure*
- Acceptation automatique des CGV à la commande”*



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



RENDU FINAL ATTENDU

“À la fin, tu me rédiges des CGV :

- Professionnelles, claires, sans jargon*
- Avec titres explicites et numérotation propre*
- Paragraphes courts, ton direct*
- Prêtes à copier-coller dans mon site*

Commence maintenant en me posant la première question.”



Annick Mauriange ⚡ CaptainCare
+ de Repeat, de Reco, de Clarté. En 10 jours.



@amauriange
CaptainCare



TU VEUX
DE REPEAT,
DE RECO,
DE CLARTÉ ?

**STRUCTURE TA RELATION
CLIENT.**

Sprint
Fidélité

10 jours, 3 sessions pour fidéliser
mieux, plus vite → 490 €

Roadmap

1 mois, 6 sessions pour booster ton
expérience client → 2000 €



VIENS CHECKER TA
RELATION CLIENT !
JE T'OFFRE LE PREMIER
RDV.
T'ES DISPO QUAND ?