Mes premiers kilomètres avec Hiflow

Ce qu’il faut pour réussir votre première mission.

🔴 Live · 30 min · Questions en direct

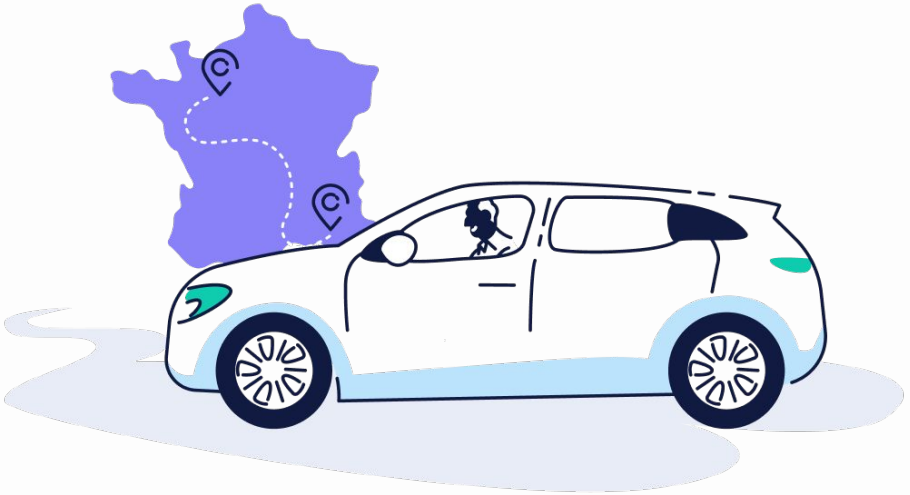
Le programme

01. Préambule

02. Une mission en 5 étapes

03. Contacter Hiflow

04. Vos questions



Hiflow en 30 secondes

Qui vous confie les clés ?

Le leader de la livraison de véhicules à l'unité



+300 clients dans 4 pays d'Europe



+10.000 chauffeurs indépendants inscrits



Plus de 16.000 véhicules transportés par mois pour les plus gros clients auto du marché

Les missions qui vous attendent

Quelques exemples

Livraison



Parc de stockage → Domicile du client

Pro à pro



Concession, agence → Concession, agence

Reprise



Domicile du client → Parc de stockage

Votre application Hiflow Partner

De la recherche de mission à la facturation

Tout se passe dans l'application mobile

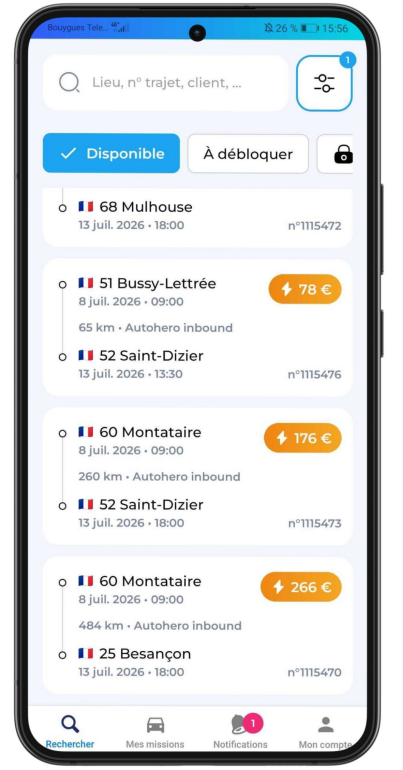
1. Trouver des missions

2. Déposer un devis

3. Préparer sa mission

4. Réaliser sa mission

5. Facturer sa mission



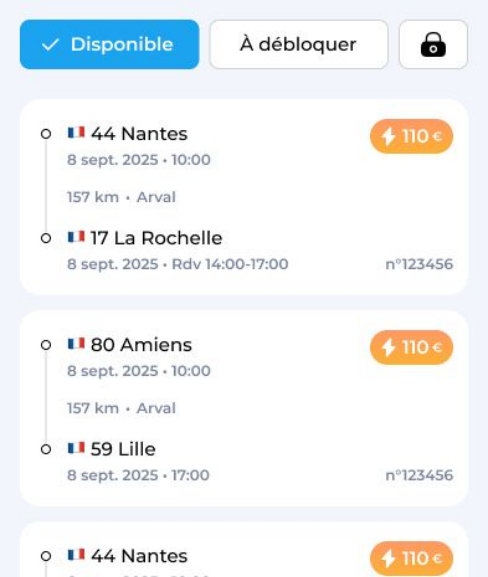
01. Trouver des missions

Au début, vous ne voyez pas toutes les missions

C’est normal.

Trajets disponibles ✨

Accédez-y



A débloquer 🚀

Certifiez-vous aujourd’hui



Bloqués 💪

Les prérequis ne sont pas (encore) remplis



Comment débloquer plus de missions ?

Un système dynamique de compétences

Chaque mission réussie élargie votre choix de trajets



1

Réussissez vos premières missions

Missions conformes, sans remontées qualité, retours clients positifs.

2

Votre indicateur qualité monte

Il se calcule sur le nombre de missions, leur conformité et les retours des clients.

3

Passez des certifications

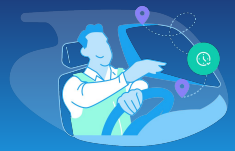
Montez en compétence : lavage, e-pv, mise en main, gestion administrative spécifique...

4

Débloquez plus de missions

Les onglets « À débloquer » et « Bloqués » s'ouvrent au fil de votre progression.

Les compétences attribuées dès votre inscription



Les essentielles



Savoir-être

- Ponctualité
- Présentabilité
- Respect du véhicule
- Respect du code de la route

Savoir-faire

- Etat des lieux
- Signaler un problème
- Contacter la ligne d'urgence

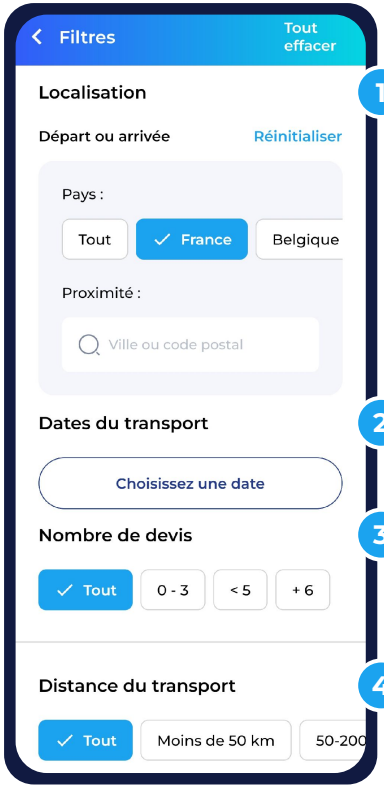


Expertise

- Remise de carburant (ou recharge)
- Mise en main basique

Utilisez les filtres

Ne passez à côté d’aucune mission



1 — Localisation

Trajets disponibles triés par proximité de votre domicile. Autre adresse : saisissez la ville dans « Proximité ».

➕ Optionnel

2 — Dates du transport

Ce filtre peut masquer des missions disponibles. Si vous l’utilisez, pensez à « Tout effacer » ensuite.

⚠️ À éviter

3 — Nombre de devis

Le nombre de devis déjà déposés sur la mission. Moins il y en a, plus vous avez de chances d’être retenu.

➕ Optionnel

4 — Distance et type de véhicule

Selon vos préférences de trajet.

👍 Selon vos envies

5 — Compétences, tags, client

Inutile au début : laissez ces filtres vides.

⏸️ Plus tard

02. Déposer un devis

Chez Hiflow, le devis est tout compris

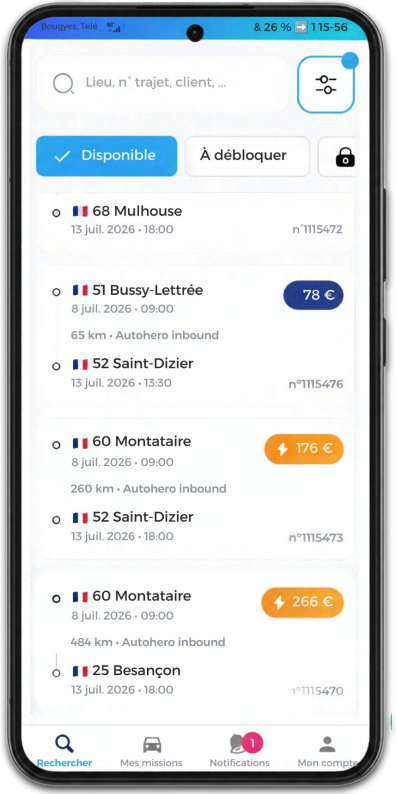
Estimez vos frais et ajoutez-y votre prestation

Vous êtes payé le prix du *devis accepté*, sans surprise.



Comprendre les prix suggérés

Validation manuelle vs immédiate



Validation manuelle

Prix de prestation suggéré **78€**

€ Prestation + € Frais = € Total

Vous ajoutez vos frais à ce prix

Devis étudié
par notre équipe

Idéal pour votre première mission

Validation immédiate

Devis global suggéré **176€**

€ Prestation + € Frais = € Total

Si égal ou inférieur au seuil

Validation immédiate
de votre devis

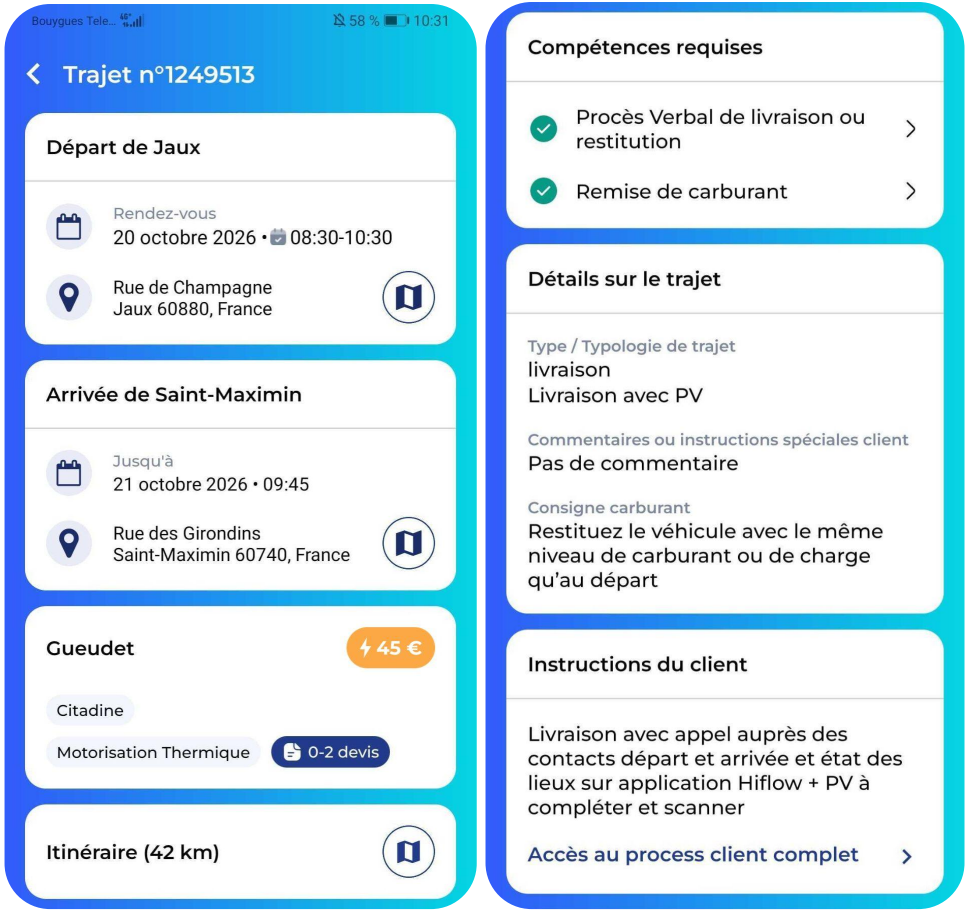
Décrypter une mission

Un exemple concret

Selon vous, quels éléments vont influencer votre devis ?

À vous ! Répondez dans le chat

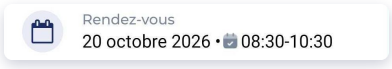
Indice : il y en a 4



Décrypter une mission

Selon vous, quels éléments vont influencer mon devis ?

1



Le rendez-vous

2



L'adresse

3

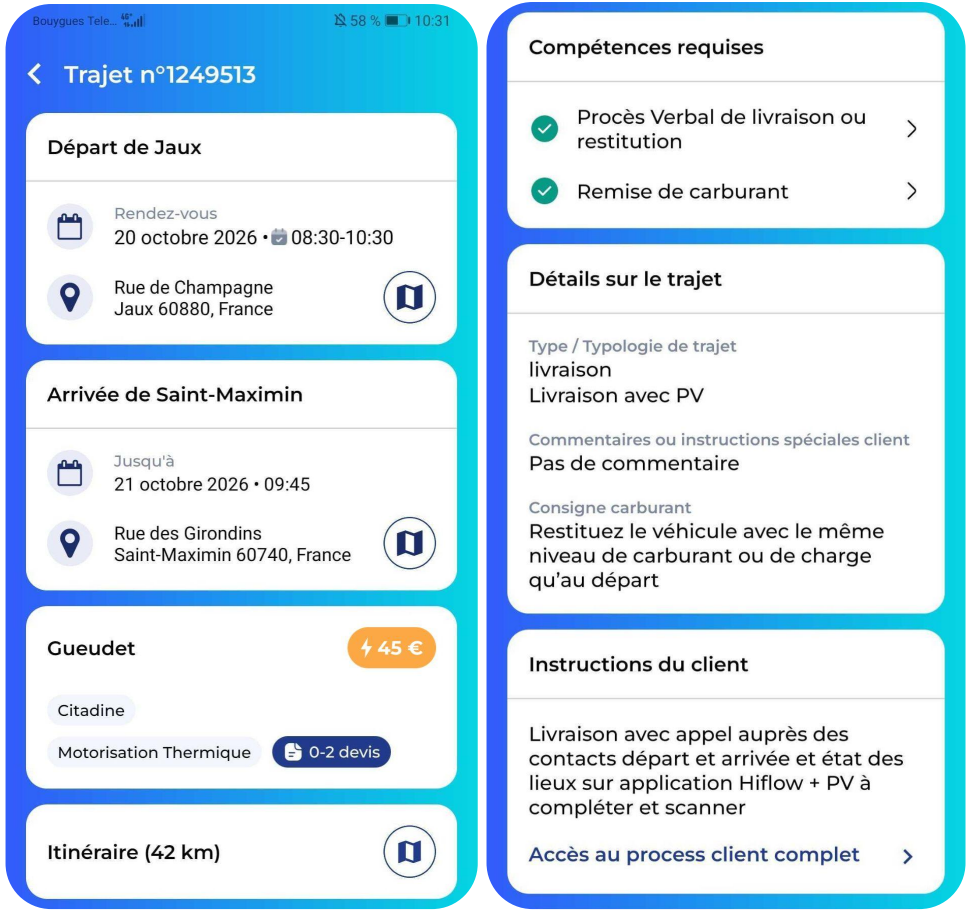


Le prix suggéré

4



La consigne carburant, le type de véhicule et la motorisation



Prenons un exemple concret

Trajet n°1249546 de Nanterre à Lyon

ouygues Telecom 57 % 14:15

Trajet n°1249546

Départ de Nanterre

À partir de
04 novembre 2026 • 14:15

rue Lavoisier
Nanterre 92000, France

Arrivée de Lyon

Jusqu'à
06 novembre 2026 • 09:30

Quai Paul Sedallian
Lyon 69009, France

Ayvens 279 €

Citadine - Renault Laguna III

Motorisation Thermique | 0-2 devis

Itinéraire (479.2 km)

Compétences requises

Remise de carburant

Détails sur le trajet

Type / Typologie de trajet
livraison
Livraison > Ayvens - Livraison

Commentaires ou instructions spéciales client
Pas de commentaire

Consigne carburant
Restituez le véhicule avec le même niveau de carburant ou de charge qu'au départ

Instructions du client

Livrer le véhicule, réaliser l'état des lieux au départ et à l'arrivée, respecter l'horaire d'arrivée.

Accès au process client complet



Trajet n°1249546 de Nanterre à Lyon

Vos frais de transport

Vos frais vers le départ

- **Votre point de départ**
  Adresse du chauffeur
  Paris, France
- **Lieu de prise en charge**
  rue Lavoisier
  Nanterre, 92000, France

BlaBlaCar | sncfconnect | Rome2

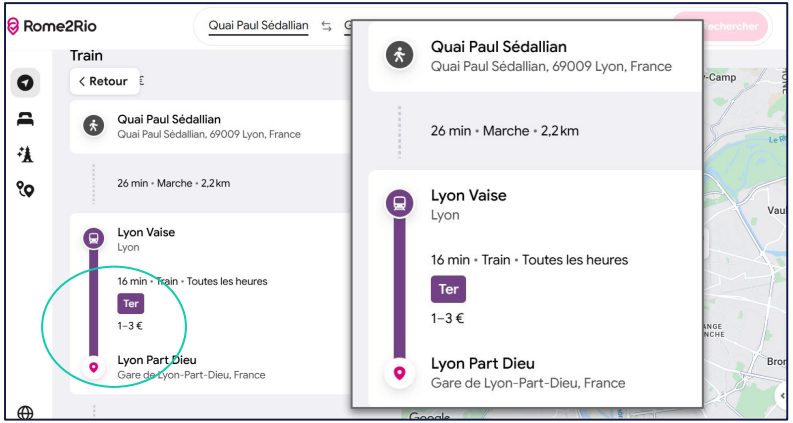
Frais de transport : 0 € TTC

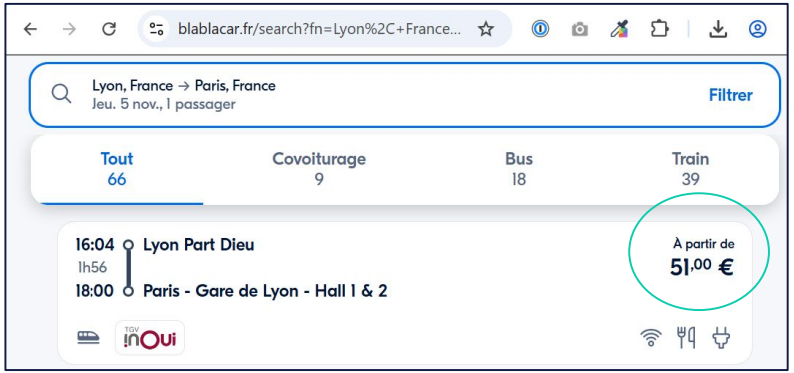
Vos frais depuis l'arrivée

- **Lieu de livraison**
  Quai Paul Sedallian
  Lyon, 69009, France
- **Votre point d'arrivée**
  Adresse du chauffeur
  Paris, France

BlaBlaCar | sncfconnect | Rome2

Frais de transport : 54 € TTC

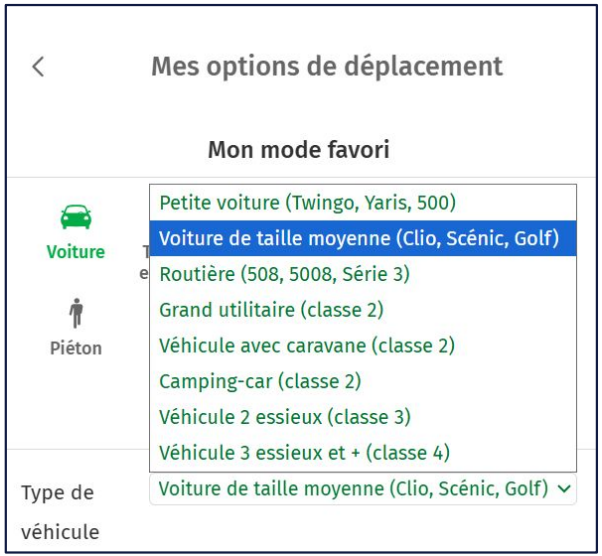


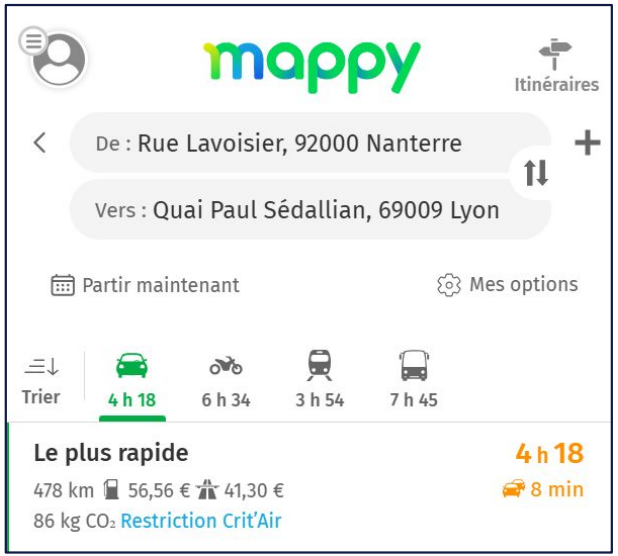


Trajet n°1249546 de Nanterre à Lyon

Vos frais de route







Pensez aux itinéraires sans péage

Trajet n°1249546 de Nanterre à Lyon

Vos horaires et frais de prestation



8h30	Déclaration de présence
+15/30 min	EDL départ
+40 min	Pause repos et carburant
14h	Déclaration de présence
+15/30 min	EDL d'arrivée
+45 min	Jusqu'au train retour

Vrai ou faux ?

Vos questions les plus fréquentes sur les devis

01 Les horaires que je mets dans mon devis seront à respecter le jour de la mission.

VRAI

FAUX

02 Si j'ai mis le carburant dans mon devis, je n'ai pas besoin de prendre de justificatif après avoir mis de l'essence.

VRAI

FAUX

03 Je peux envoyer plusieurs devis pour des missions sur le même jour.

VRAI

FAUX

04 Je peux mettre tous mes frais directement dans la catégorie "montant de prestation".

VRAI

FAUX

05 Je dois supprimer mon devis si je ne suis plus disponible pour honorer la mission.

VRAI

FAUX

06 Je peux faire un devis que sur le trajet aller si le retour ne m'intéresse pas.

VRAI

FAUX

Vrai ou faux ?

Les réponses

01 Les horaires présents dans votre devis seront également ceux présents dans votre ordre de mission. Ils devront être respectés.

✓ VRAI

02 Tous les justificatifs de carburant doivent être joints à l'état des lieux et conservés.

✗ FAUX

03 Oui, mais si les horaires se chevauchent, il est impératif de préciser en commentaire que seule une mission pourra être effectuée.

✓ VRAI

04 Oui, cela est possible, mais aucun frais supplémentaires ne pourront être accordés en cas de dépassement.
Il est donc conseillé de détailler les frais.

✓ VRAI

05 Un devis vous engage. Il est de votre responsabilité de le supprimer si vous n'êtes plus disponible, quelle que soit la raison.

✓ VRAI

06 Les transports aller/retour sont dépendants les uns des autres et doivent être réalisés ensemble.

✗ FAUX

Les clés d’un devis compétitif et rentable

Visez la validation immédiate	Proposez le prix suggéré **en orange** : un tarif tout compris, et la mission est à vous tout de suite. Idéal pour démarrer.
Payez moins cher vos trajets	Comparez train, bus et covoiturage sur Rome2Rio. Vous prenez souvent le train ? Pensez aux cartes Avantage SNCF.
Allégez vos frais de route	Privilégiez les itinéraires sans péage si c’est pertinent. Avec remise de carburant, faites le plein au meilleur prix via un comparateur.
Évitez les trajets à vide	Combinez plusieurs missions quand c’est possible.
Développez vos compétences	Elles ouvrent des missions mieux rémunérées et des services payés en plus : présentation au client, documents, lavage.

03. Préparer sa mission

L’email de confirmation de mission

Tout ce qu’il faut savoir, au même endroit

Hiflow Partner

Bonjour Jean D.,

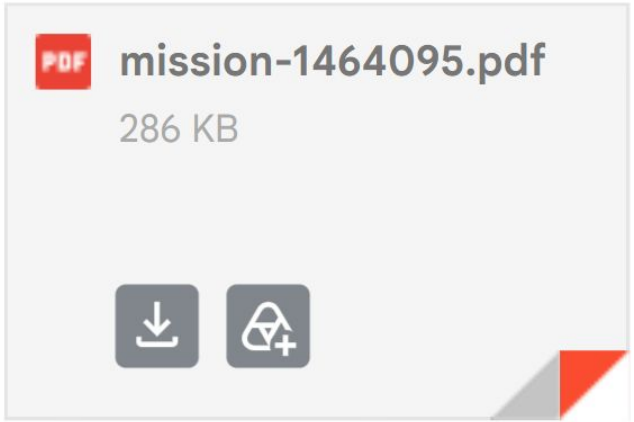
Votre mission n°1464095 de Ville A à Ville B est confirmée 🎉

Informations sur la mission
Horaires · Adresses · Contacts

Instructions du client
Carburant · Services · Commentaires · Process

Documents à imprimer

Votre ordre de mission



Instructions du client

Ce que le client attend de vous

Remise à niveau carburant (ou recharge)

Rendez le véhicule au même niveau qu'au départ, en utilisant **le carburant approprié** (ou la recharge) **à moins de 40 km de l'arrivée.**

Services complémentaires

Lavage, mise en main basique, complétion d'un e-PV... **Mettez en application vos compétences.**

Commentaires client

Les consignes propres à cette mission. Exemple : *« appeler les contacts 30 min avant ».*

Process détaillé du client

La procédure complète à suivre, **disponible dans l'ordre de mission.**

Préparer sa mission

3 étapes avant le jour J

01

Lire

Prenez connaissance de l'ordre de mission.

02

Imprimer

- Ordre de mission
- Documents fournis par le client jusqu'à 24h avant la mission
- 2 ou 3 jeux d'états des lieux papier
- Passage à vide vierge

03

Démarrer

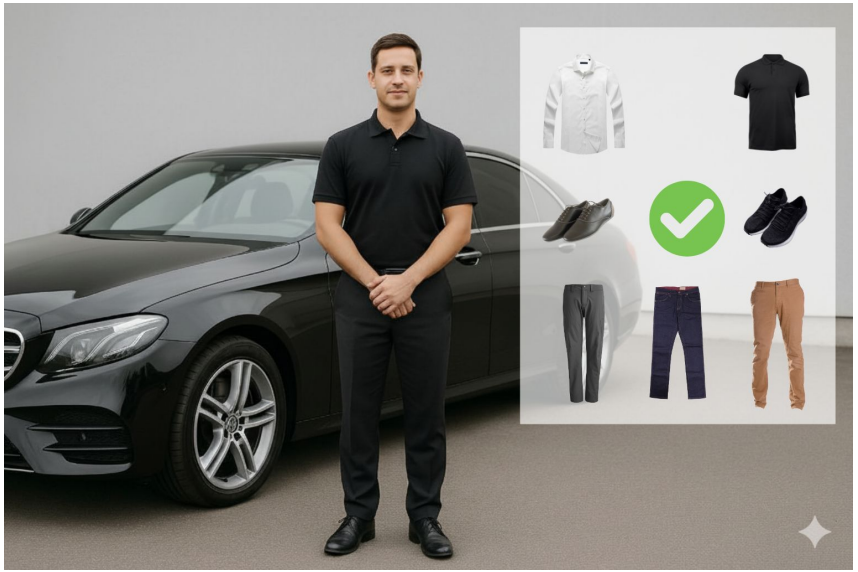
Vérifier la check-list dans l'app

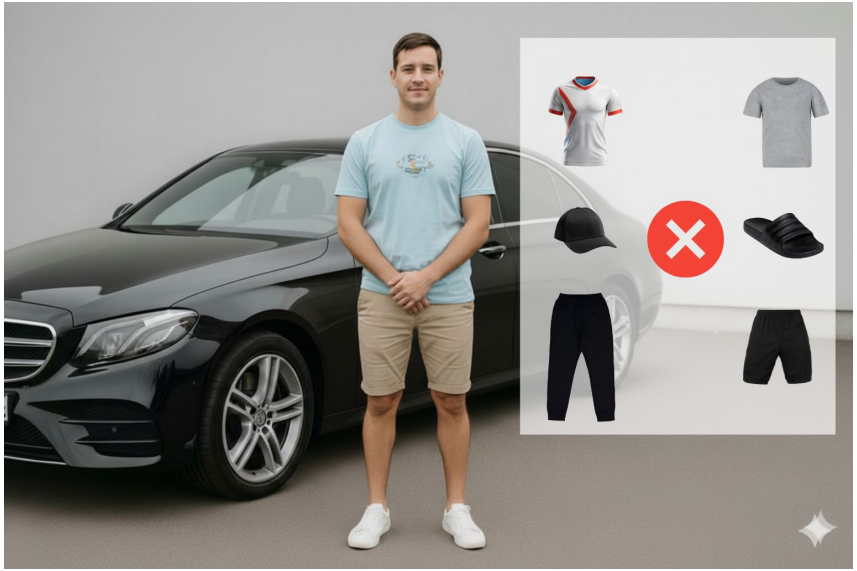
Un empêchement ? Annulez au plus vite dans l'app. Une annulation à moins de **96h** peut coûter jusqu'à 100 €.

04. Réaliser sa mission

Votre présentabilité fait la différence

Tenue, communication, attitude professionnelle





Les clients évaluent votre professionnalisme sur le terrain

Les clés d’une mission réussie

Suivez l’application

01 Respecter les horaires

Ni avance, ni retard : tolérance de 30 min.

C’est votre engagement auprès du client.

02 Suivre l’app pas à pas

Des infos exactes et complètes, à chaque étape :

- 📍 Déclaration de présence
- 📟 Photos du véhicule et selfie
- 🔍 Dommages déclarés en détail
- 📸 E-PV complets
- 📄 Scans de documents nets
- 🧾 Justificatifs (carburant, lavage…)

03 Clôturer la mission

Etats des lieux, services avec justificatifs, scans de documents… : **en clôturant dans l’application, le client reçoit les données.**

Péages en flux libre : il est de votre responsabilité de payer en temps et en heure

Des photos qui vous protègent

Tableau de bord et selfie

Tableau de bord

✔ 1 photo d’ensemble avec le kilométrage

✔ 1 photo zoomée sur la jauge de carburant





Selfie

✔ 1 photo nette prise sur place, visage de face et bien éclairé, sans accessoires





Le partage de compte est interdit

Des photos qui vous protègent

Extérieur et Intérieur

Extérieur

✔ Des photos pour reconstituer l’intégralité du véhicule

❌ Trop devant ou derrière pour les côtés





Intérieur

✔ Des photos pour voir le siège, et si possible le tapis

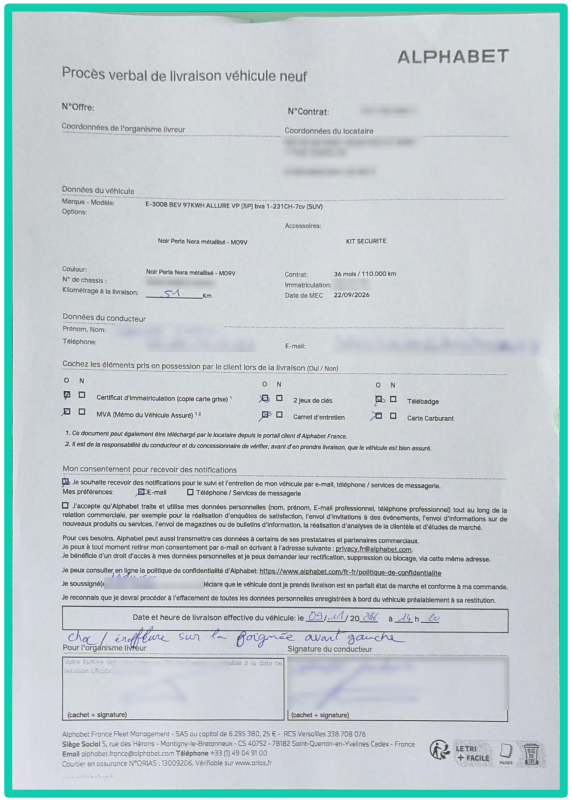
❌ Gauche et droite pris d’un seul côté





Le scan des documents

Lisible et complet



ALPHABET

Procès verbal de livraison véhicule neuf

N°Offre:

N°Contrat:

Coordonnées de l'organisme livreur

Coordonnées du locataire

Données du véhicule

Marque - Modèle: E-3008 BEV 97KWH ALLURE VP [SP] bva 1-231CH-7cv (SUV)

Options:

Accessoires:

Noir Perla Nera métallisé - M09V

KIT SECURITE

Couleur: Noir Perla Nera métallisé - M09V

N° de chassis :

Kilométrage à la livraison: 51 Km

Contrat: 36 mois / 110.000 km

Immatriculation:

Date de MEC 22/09/2026

Données du conducteur

Prénom, Nom:

Téléphone:

E-mail:

Cochez les éléments pris en possession par le client lors de la livraison (Oui / Non)

O	N		O	N		O	N	
☑	☐	Certificat d'immatriculation (copie carte grise) [1]	☐	☐	2 jeux de clés	☑	☐	Télébadge
☐	☐	MVA (Mémo du Véhicule Assuré) [1,2]	☐	☐	Carnet d'entretien	☐	☐	Carte Carburant

1. Ce document peut également être téléchargé par le locataire depuis le portail client d'Alphabet France.
2. Il est de la responsabilité du conducteur et du concessionnaire de vérifier, avant d'en prendre livraison, que le véhicule est bien assuré.

Mon consentement pour recevoir des notifications

☑ Je souhaite recevoir des notifications pour le suivi et l'entretien de mon véhicule par e-mail, téléphone / services de messagerie.
Mes préférences: ☑ E-mail ☐ Téléphone / Services de messagerie

☐ J'accepte qu'Alphabet traite et utilise mes données personnelles (nom, prénom, E-mail professionnel, téléphone professionnel) tout au long de la relation commerciale, par exemple pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction, l'envoi d'invitations à des événements, l'envoi d'informations sur de nouveaux produits ou services, l'envoi de magazines ou de bulletins d'information, la réalisation d'analyses de la clientèle et d'études de marché.

Pour ces besoins, Alphabet peut aussi transmettre ces données à certains de ses prestataires et partenaires commerciaux.
Je peux à tout moment retirer mon consentement par e-mail en écrivant à l'adresse suivante : privacy.fr@alphabet.com.
Je bénéficie d'un droit d'accès à mes données personnelles et je peux demander leur rectification, suppression ou blocage, via cette même adresse.

Je peux consulter en ligne la politique de confidentialité d'Alphabet: https://www.alphabet.com/fr-fr/politique-de-confidentialite

Je soussigné(e) déclare que le véhicule dont je prends livraison est en parfait état de marche et conforme à ma commande.

Je reconnais que je devrai procéder à l'effacement de toutes les données personnelles enregistrées à bord du véhicule préalablement à sa restitution.

Date et heure de livraison effective du véhicule: le 03/11/20 26 à 14 h 00

Chargeur sur la poignée avant gauche

Pour l'organisme livreur

Signature du conducteur

(cachet + signature)

(cachet + signature)

Alphabet France Fleet Management - SAS au capital de 6 295 380, 25 € - RCS Versailles 338 708 076
Siège Social 5, rue des Hérons - Montigny-le-Bretonneux - CS 40752 - 78182 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex - France
Email alphabet.france@alphabet.com Téléphone +33 (1) 49 04 91 00
Courtier en assurance N°ORIAS : 13009206. Vérifiable sur www.orias.fr

LE TRI + FACILE

- ✔ A plat
- ✔ Ni plié, ni froissé
- ✔ Bien cadré, en entier
- ✔ Net, sans votre ombre

Vous êtes responsable de la complétion : vérifiez aussi la partie du client.

Votre indicateur qualité ⭐

Le reflet de chacune de vos missions

Votre image, et la nôtre

Sur le terrain, c'est vous que nos clients voient. Chaque mission compte pour votre réputation comme pour celle de Hiflow.

Plus de qualité, plus de missions

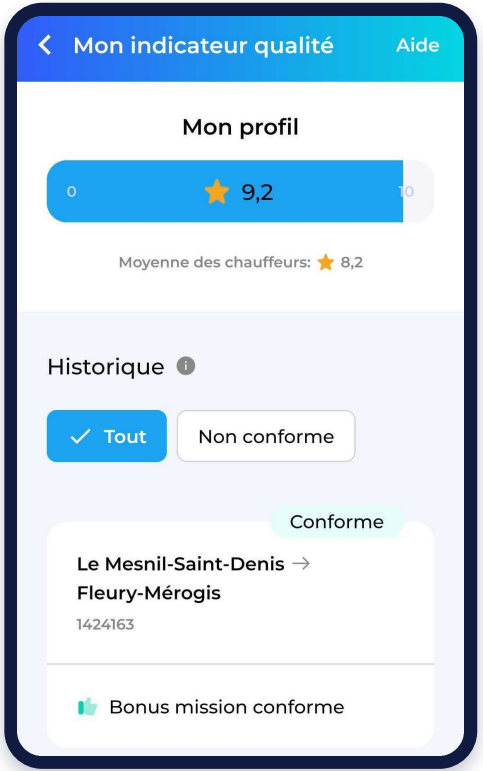
Plus vous délivrez un service de qualité, plus votre indicateur monte, plus vous accédez à de nouvelles compétences.

Points positifs

- ✓ Conformité de la mission
- ✓ Avis client positif
- ✓ Félicitations du client final

Points négatifs

- ✗ Remontée qualité (documents, retards, ...)
- ✗ Avis client négatif
- ✗ Annulation de mission



05. Facturer sa mission

Le cycle de facturation
chez Hiflow



1 — Devis validés
Missions confirmées avec le montant et les frais convenus

2 — Missions réalisées
Vos trajets pendant la quinzaine

3 — Validation des frais dans l'application
correspondant au devis initial ou au frais supplémentaires accordés.

4 — Paiement
Virement à date fixe, avec le détail des prestations et frais

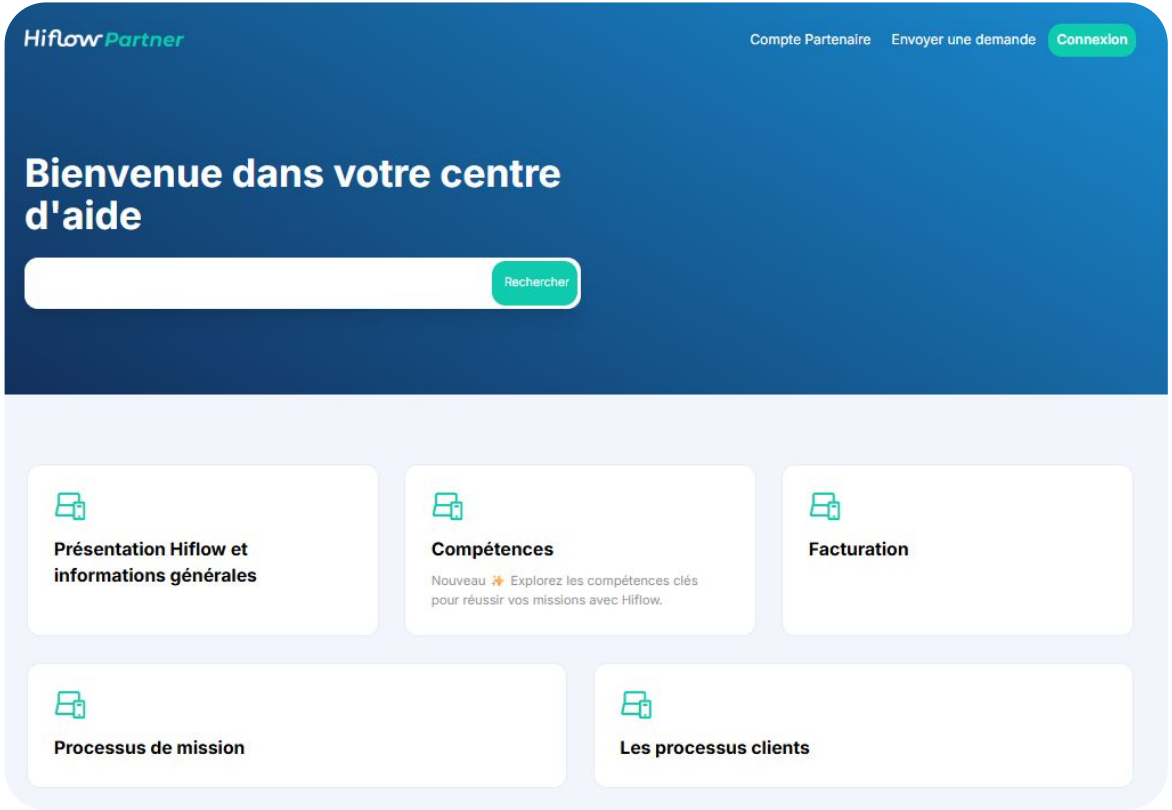
⛽ **Ticket de carburant**
Obligatoire pour justifier la remise à niveau à la livraison.

➕ **Frais supplémentaires**
Uniquement avec justificatif et accord préalable de Hiflow.

06. Contacter Hiflow

Le centre d’aide

Votre premier réflexe



Contacter l’équipe Hiflow

Le bon canal au bon moment

AVANT / APRÈS LA MISSION

Formulaire de contact

- Une mission à venir
- Votre compte, vos factures

Cas particulier : Prévenir d’une panne après avoir contacté l’assistance

« Nous contacter »

AU DÉPART

« Signaler un problème »

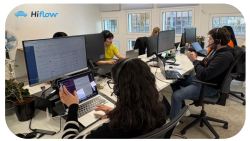
- Client injoignable après plusieurs tentatives
- Véhicule absent ou non prêt
- Problème sur le véhicule
- Niveau de carburant (ou charge) insuffisant
- Retard

Dans l’application

PENDANT LA MISSION

Ligne d’urgence

- Refus du véhicule par le client
- Sinistre, même si le véhicule roule



01 76 40 01 83

Une panne ou un sinistre ? Appelez l’assistance d’abord puis prévenez Hiflow par le bon canal.

07. Vos questions



À vous ! Posez vos questions dans le chat