

KORELIANCE

LA BONNE SOLUTION

Pour l'optimisation et la création de votre  
Centre de Relation Client



# "Vers une professionnalisation de l'activité VAD"

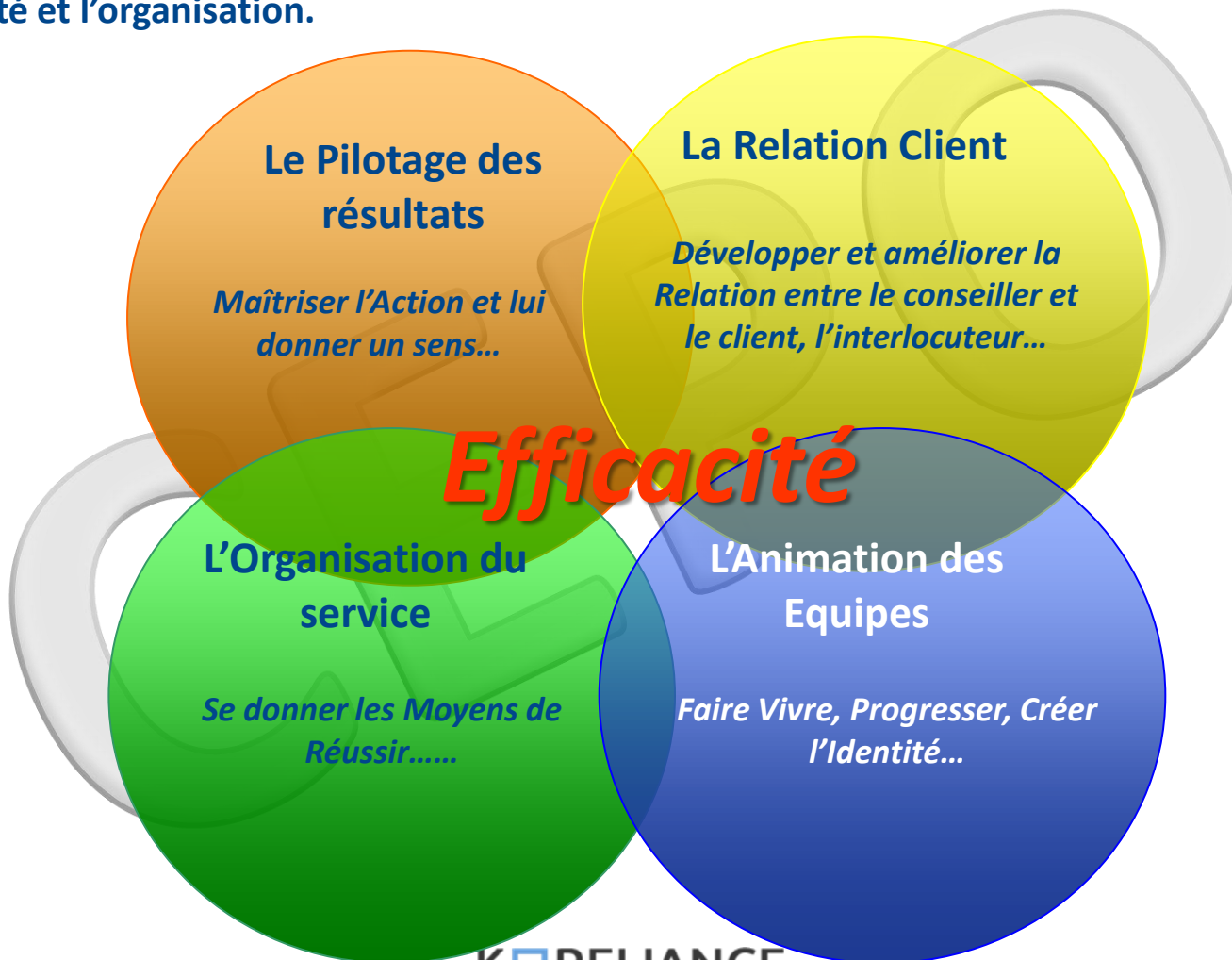
Janvier 2013

**INFORMEZ-VOUS !**



# Les leviers de l'efficacité dans la VAD

L'efficacité dans gestion de la VAD est liée à la réalisation optimales de 4 leviers indissociables....La relation client, l'animation des équipes, le pilotage des résultats et de l'activité et l'organisation.



# Les écueils dans la gestion des appels sortants



## Relation client:

- ◆ Manque de connaissance des produits et des services de l'entreprise. Manque de connaissance des procédures internes (process vente, adv, gestion des outils téléphoniques et crm...) Manque de maîtrise des techniques de ventes et de la relation client en appels sortants; manque de maîtrise dans l'argumentation; pas de normes de process qualité;

## Animation des équipes :

- ◆ Niveaux de compétence et profils des conseillers non optimal; gestion de la formation et de la montée en compétence non suivie, coaching/accompagnement déficient; pas d'animation sur la plateforme; système de rémunération inadapté; Management de proximité inefficace. Outils d'encadrement inadaptés...Pas assez d'information sur les résultats, manque de communication, responsable pas assez présent...Pas de dynamique d'activité et de production...Pas d'esprit d'équipe et manque de motivation.



## Pilotage des résultats:

- ◆ Pas de politique commerciale clairement définie; des objectifs d'activité et de production mal définis ou inappropriés; des indicateurs d'activité ou de production inadaptés; tableau de bord inadéquat; pas d'affichage, pas de suivi de l'activité; pas de pilotage des résultats, pas de plan d'action correctifs, pas de suivi des plans d'action.



## L'organisation de l'activité (du service):

- ◆ Pas de planning d'activité définis, pas assez de présence du responsable sur la plateforme. Les campagnes d'appels pas assez soutenues et cadrées. Manque d'organisation de l'activité...process qualité et procédures de montée en compétence des conseillers non suivis



# Les bonnes pratiques de la VAD...

## Les axes de progrès

### ■ Pilotage de l'activité... et des résultats :

- Canaliser les conseillers sur la dynamique d'activité et la production. Un commercial ou un profil commercial même sédentaire se réalise dans l'atteinte de ses objectifs par rapport et pour l'équipe...
- On en déduit des ratios d'activité et de production qu'il est important de suivre. Ex : temps de communication, temps traitements, Nbre d'appels argumentés, nbre de rappels...Nbre d'appels argumenté/vente...Nbre RDV/heure... tout cela à adapter en fonction des produits, des campagnes et de l'entreprise.
- Des objectifs d'activité et de production adaptés mais motivants pour le conseiller.
- Présence plus soutenue du responsable. Un pilotage dynamique de l'activité.



### ■ La maîtrise du discours et des techniques:

- Cela passe par une vraie stratégie d'appel et une structure d'entretien maîtrisée. On est là dans un **acte de vente**. Donc le script et l'argumentation doivent être cohérents et connus et adaptés....les techniques de ventes de base maîtrisées.
- 80% de la réussite des entretiens commerciaux au téléphone repose sur le langage, le niveau d'expression et le comportement. Nous parlons de savoir « convaincre » et de pouvoir « influencer » le comportement du prospect...



# Les bonnes pratiques de la VAD

## ■ L'animation des équipes:

- L'équipe doit être compétente, motivée et animée...
- Création de la DYNAMIQUE de groupe, de la DYNAMIQUE d'activité...
- Le niveau de compétence et les qualités des Conseillers et superviseurs...Il est important de posséder des qualités afin de réaliser avec succès des campagnes d'appels sortants...Les mêmes que pour les commerciaux : Envie de vendre, de satisfaire, envie de se battre pour son produit, son service, son entreprise...d'atteindre ses objectifs!
- Comme il est nécessaire de posséder des compétences et des qualités d'animateur et de commercial pour les sup : Les mêmes que pour les chefs des ventes...(aptitude à créer la dynamique, à mobiliser et concentrer l'activité, accompagner, montrer....)
- Présence du superviseur et accompagnement/coaching permanent afin de rechercher à optimiser le niveau de compétence et la performance des Conseillers.



### Les mots clés

Profil, vendre, convaincre, influencer, comportement, motivation, équipe, argumentation, qualité, objectifs, activité, productions, indicateurs, accompagnement, animation, résultats...