

## I Conclure la vente en respectant les obligations légales

Lorsque l'offre du télévendeur rencontre le consentement du consommateur, seul un contrat écrit avec la signature du consommateur attestant l'accord valide la commande.

Le télévendeur doit donc lui envoyer un contrat écrit qui comporte les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées du télévendeur ;
- les caractéristiques de l'objet et le prix ;
- les modalités d'exécution du contrat (livraison payante ou non, montage par le client ou non...) et les règles de rétractation.

Depuis le 14 juin 2014, il est également obligatoire d'envoyer une confirmation de l'offre ainsi que les informations précontractuelles.

De plus, le consommateur a la possibilité de se rétracter pendant 14 jours calendaires, contre 7 jours ouvrés auparavant. Il doit le faire par lettre recommandée avec accusé de réception. Il peut utiliser pour cela le formulaire détachable obligatoirement annexé au contrat. Le consommateur n'a pas à motiver son refus, ni à payer des pénalités. Toutefois, il peut avoir à payer les frais de retour du produit.

## II Enregistrer les rendez-vous dans l'agenda

S'il a convenu d'un rendez-vous avec un commercial pour un prospect ou client, le télévendeur doit enregistrer la date et l'heure du rendez-vous dans le logiciel de phoning. Le logiciel permet de partager les agendas des commerciaux et de s'assurer que le rendez-vous est bien programmé sur une plage disponible et à proximité du précédent rendez-vous programmé.

Il permet également de transmettre automatiquement les rendez-vous aux commerciaux et aux prospects par e-mail (ou par sms), ce qui évite les relations conflictuelles entre le centre de relation client et l'équipe de vente du commanditaire, par exemple à cause de rendez-vous que l'on oublierait de transmettre.

## III Effectuer le reporting

Le logiciel de phoning inclut des grilles d'analyse et des outils de gestion des appels permettant un suivi quantitatif et statistique des contacts (caractéristiques du prospect, rendez-vous, documents à envoyer, rappels à faire...). La fonctionnalité de qualification rapide dans le logiciel de phoning permet de spécifier en un clic si l'appel est non qualifié, occupé, faux numéro, non intéressé, rendez-vous pris..., ce qui permet au télévendeur de gagner du temps.

Le télévendeur doit compléter la fiche client pendant et/ou après l'appel. Il peut disposer d'un temps de traitement post-appel (*wrap-up*) pour réaliser ce travail de *reporting*.

Sur chaque fiche client, il doit indiquer :

- les éléments d'identification qu'il a pu vérifier pendant l'appel,
- les objections rencontrées, les résultats obtenus,
- la date de rappel ou de rendez-vous,
- les actions à prévoir,
- les éventuels commentaires.

Ces commentaires sont visibles par l'ensemble des télévendeurs via le logiciel de phoning, ce qui permet de partager les informations et les données sur les prospects.