

→ DESCRIPTIF DU MÉTIER

Les télévendeurs en Commerce de gros assurent et développent une relation commerciale à distance, principalement par téléphone. Ils réalisent des activités de vente, de conseil et éventuellement de prospection téléphonique. Ils gèrent les relations clients (suivi des réclamations, relance...) et suivent le dossier client en vue de fidéliser leur clientèle. Ils peuvent intervenir sur un plateau de télévente ou en équipe plus restreinte, en collaboration avec une équipe de vendeurs itinérants (binômes vente/télévente) et les intervenants de la chaîne logistique. Ils doivent enfin suivre l'évolution de la politique commerciale de l'entreprise (nouveaux produits, nouvelles offres promotionnelles...).

Principales missions et activités

- Prospection téléphonique.
- Mise à jour du fichier de clients et de prospects.
- Vente, conseil et prise de commande à distance.
- Développement de la relation commerciale.
- Organisation.

Spécificité

S'adresser, en grande majorité, à des clients professionnels qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de connaissance des produits.

→ POSITIONNEMENT DU CQP dans la CCN des Commerces de gros (3044)

Le CQP Relation commerciale à distance se situe au niveau IV, échelon 2, dans la classification de la Convention Collective Nationale (CCN) des Commerces de gros.

→ PUBLICS CONCERNÉS

- Nouveaux embauchés, jeunes ou adultes.
- Salariés présentant des besoins de développement de compétences.
- Salariés souhaitant suivre un parcours d'évolution professionnelle, voire changer de métier.

→ DOMAINES DE COMPÉTENCES

Réaliser une prise de commande par téléphone auprès de clients professionnels

- Identifier l'interlocuteur adéquat pour une prise de commande.
- Analyser la fiche client pour individualiser l'échange avec son interlocuteur.
- Personnaliser l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales promotions, animations adaptées à ses besoins.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone.
- Exploiter la documentation commerciale diffusée par l'entreprise dans la présentation de l'offre de produits.
- Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires.
- Vérifier la conformité de la commande enregistrée.

→ DOMAINES DE COMPÉTENCES (suite)

- Établir un contact et un climat de confiance.
- Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une formulation pertinente.
- Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise.
- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client.
- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections.
- Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services.
- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client.
- Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client.

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

- Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins des clients.
- Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation et les recommandations liées au secteur d'activité et le contexte du client.
- Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients.
- Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client.

Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

- Détecter et enregistrer les informations clés à enregistrer sur les clients ou les prospects lors des appels téléphoniques.
- Exploiter les fonctionnalités d'un outil de gestion de la relation client en menant une démarche de prospection téléphonique ou de prise de commande.

Organiser son activité de télévente

- Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations.
- Organiser ses appels téléphoniques sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini.
- Optimiser l'organisation de son travail en alternant les activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise.
- Identifier et transmettre aux interlocuteurs concernés les informations permettant de faciliter la relation client.
- Collecter et prendre en compte l'ensemble des informations utiles à la relation client.

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- Recevoir et écouter une réclamation.
- Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution bien adaptée.
- Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou le litige.
- Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige.
- Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise.

➔ PARCOURS DE FORMATION PRÉCONISÉ

	Formation interne ou externe	Volumes horaires préconisés
Compétence 1 Réaliser une prise de commande par téléphone auprès de clients professionnels	Module 1.1 La prise de contact et la vente par téléphone en appels entrants et sortants	De 7 h à 21 h
	Module 1.2 Les règles de la communication téléphonique	De 7 h à 14 h
Compétence 2 Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre à des professionnels	Module 2.1 Les différentes phases d'un entretien de vente	De 21 h à 84 h
	Module 2.2 La relation commerciale	De 7 h à 14 h
	Module 2.3 Le chiffrage de la proposition commerciale	De 3 ½ h à 14 h
Compétence 3 Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise	Module 3 Formation produit	De 21 h à 84 h
Compétence 4 Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente	Module 4.1 Le fichier client	De 7 h à 14 h
	Module 4.2 L'utilisation de l'outil de GRC en entretien de vente	
Compétence 5 Organiser son activité de télévente	Module 5.1 Gestion du temps et organisation	De 7 h à 21 h
	Module 5.2 Les différents services de l'entreprise	
Compétence 6 Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Module 6.1 Les étapes de traitement d'une réclamation	De 7 h à 21 h
	Module 6.2 La gestion des situations relationnelles difficiles	

➔ MODALITÉS D'ÉVALUATION

	Évaluation en entreprise	Évaluation externe
Compétence 1	Observation en entretien de télévente (situation professionnelle réelle)	Entretien d'évaluation
Compétence 2		
Compétence 3		
Compétence 4	Entretien sur l'organisation du candidat	Mise en situation simulée
Compétence 5	Entretien sur le traitement des réclamations	
Compétence 6		

PLUS D'INFORMATIONS ?

Référentiels d'activités, de compétences et de certification à télécharger :

- Confédération Française du Commerce Interentreprises (CGI). Tél. 01 44 55 35 00 - www.cgicampus.fr
- Intergros, OPCA de la branche. Tél. 01 60 95 44 44 - www.intergros.com