

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des
commerces de gros

DOCUMENT DE TRAVAIL

Certificat de Qualification Professionnelle

« Commerces de gros – Télévente »

Mémoire professionnel

Nom et prénom du candidat :

Entreprise :

Je soussigné(e) :

Déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date et signature :

Cachet de l'entreprise :

Introduction

Ce document est le support du mémoire professionnel que vous allez rédiger en vue de l'obtention du CQP Télévente.

Ce mémoire professionnel sera examiné par un jury et constituera un support à l'entretien d'évaluation finale que vous passerez pour l'obtention de votre CQP. Ce document a pour objectif de mettre en valeur vos compétences dans le domaine de la télévente en direction de clients professionnels. Il doit permettre au jury de mieux apprécier ce que vous êtes en capacité de faire lorsque vous êtes placé en situation professionnelle.

Pour répondre aux questions qui vous sont posées, utilisez la 1^{ère} personne du singulier. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même en entreprise, sur votre implication personnelle, quelle que soit la durée de votre expérience. Ce document sera d'autant plus parlant et agréable à consulter que vous apporterez des **exemples précis et détaillés** d'actions commerciales que vous avez réalisées au téléphone.

N'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés, ou dans lesquelles vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience.

Mes activités de télévente auprès de clients professionnels

Mon parcours dans la télévente ...

| | |
|--|---|
| Quelle est la durée de votre expérience dans la télévente ? | <input type="checkbox"/> Moins de deux ans <input type="checkbox"/> De deux à cinq ans <input checked="" type="checkbox"/> Plus de cinq ans |
| Quels sont les différents secteurs dans lesquels vous avez exercé des activités de télévente ? | <i>Vente de produits surgelés à des particuliers</i> <i>Vente de produits surgelés à des professionnels</i> |
| Avez-vous exercé d'autres activités de vente avant de vous orienter vers la télévente ? | <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non |
| Lesquelles ? | <i>Vente de fruits et légumes en commerce de détail spécialisé</i> |
| En quoi vous sont-elles utiles dans votre activité de télévente ? | <i>Je sais accueillir, conseiller un client, lui proposer des produits nouveaux ou des produits en promotion</i> |

Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation ...

| | |
|--|--|
| Les entretiens téléphoniques que j'ai menés sont : | <input type="checkbox"/> en majorité des entretiens de vente auprès de clients <input type="checkbox"/> en majorité des entretiens menés auprès de prospects <input type="checkbox"/> à la fois des entretiens de télévente et de prospection téléphonique |
| J'ai suivi une formation à la télévente : | <input type="checkbox"/> oui, dans un organisme de formation <input checked="" type="checkbox"/> oui, dans l'entreprise <input type="checkbox"/> non |
| Ce que le parcours CQP m'a permis : | <input checked="" type="checkbox"/> apprendre les règles de base de la communication téléphonique <input type="checkbox"/> mieux structurer mes entretiens téléphoniques <input type="checkbox"/> créer un meilleur contact avec mes interlocuteurs au téléphone <input type="checkbox"/> autre : |

- Quelles sont, selon vous, les **principales règles** à respecter dans le cadre d'un entretien de vente par téléphone ?

Je suis attentif à l'accroche en début d'entretien, afin de montrer au client qu'on le connaît, qu'on connaît ses habitudes et de le mettre en confiance. Cela nécessite de bien préparer l'appel, à partir des informations à notre disposition dans la base de données clients de l'entreprise et des informations transmises par le commercial itinérant. Ensuite, il est important de bien écouter les besoins du client, en lui demandant de préciser certains points au besoin.

Ensuite, à partir des besoins du client, je lui présente des produits qui ne faisaient pas partie de sa demande initiale en lui précisant quels services ces produits pourraient lui rendre (facilité de préparation, bon rapport qualité/prix, durée de conservation, ...).

En fin d'entretien, je vérifie que le contenu de la commande est correct en validant avec le client la nature des produits, les quantités, les prix et les délais de livraison.

- Quelles sont celles qu'il vous semble **le plus difficile** de respecter (donner un exemple) ?

Prendre le temps de bien valider la commande en fin d'entretien : les clients sont pressés et veulent écourter l'entretien.

Traiter les commandes et les informations clients ...

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |