



FINALISER L'APPEL EFFICACEMENT

Conclusion de vente : Le cadre légal

Le télévendeur doit envoyer un contrat écrit avec :

- Nom et coordonnées du télévendeur.
- Caractéristiques de l'objet et prix.
- Modalités d'exécution/livraison.
- Règles de rétractation.

Confirmation de l'offre obligatoire (depuis 2014).

Droit de rétractation de 14 jours pour le consommateur (formulaire détachable).



Gestion des RDV : Organisation Optimale

Enregistrer la date et l'heure du RDV dans le logiciel de phoning.

Partage des agendas avec les commerciaux (plateforme web, email, SMS).

Reporting Post-Appel : Analyse et Suivi

Le logiciel de phoning inclut des outils d'analyse des appels.

Le télévendeur complète une fiche client après l'appel (wrap-up) avec :

- Éléments d'identification.
- Objections rencontrées.
- Résultats obtenus.
- Date/heure du RDV.
- Actions à prévoir.
- Commentaires.

Ces informations sont visibles par les télévendeurs via le logiciel.

