

1. Contenu du contrat à envoyer au client :

Le contrat doit inclure :

- Coordonnées complètes de l'entreprise (nom, adresse, téléphone, email),
- Description précise de l'offre : type d'abonnement internet, services inclus (débit, box incluse ou non, service client, etc.),
- Prix de l'abonnement (mensuel ou annuel),
- Modalités de livraison (envoi de la box, installation par un technicien ou non),
- Conditions de paiement (mensuel/prélèvement automatique),
- Droit de rétractation (formulaire inclus, 14 jours, procédure à suivre).

2. Étapes après accord du client :

- Envoyer immédiatement un contrat écrit avec toutes les informations légales,
- Joindre un formulaire de rétractation,
- Utiliser un canal traçable (email avec accusé de lecture ou envoi postal recommandé),
- Prévoir un rendez-vous de confirmation si nécessaire,
- Vérifier la bonne réception du contrat et la compréhension du client.

3. Utilisation du logiciel de phoning :

- **Enregistrement du rendez-vous** si une rencontre est prévue avec un commercial,
- **Vérification des disponibilités** pour éviter les conflits,
- **Programmation d'un rappel automatique** (email ou SMS) au client et au commercial,
- **Qualification de l'appel** : par exemple "qualifié" ou "accord de principe",
- **Utilisation du temps de wrap-up** pour compléter toutes les informations utiles.

4. Exemple de fiche client complétée :

- Nom client : Dupont Marie
- Téléphone : 06 12 34 56 78
- Adresse : 15 rue des Lilas, 75020 Paris
- Offre présentée : Internet Fibre – 29,99€/mois – Engagement 12 mois
- Informations vérifiées : Nom, adresse, numéro, email
- Objections rencontrées : Souhaite comparer avec son fournisseur actuel
- Résultat obtenu : Accord de principe, souhaite recevoir le contrat pour confirmation
- Prochain RDV : Appel de relance prévu le 06/06 à 14h
- Actions à prévoir : Envoi du contrat + formulaire rétractation par email
- Commentaire : Cliente intéressée, très attentive aux conditions de résiliation