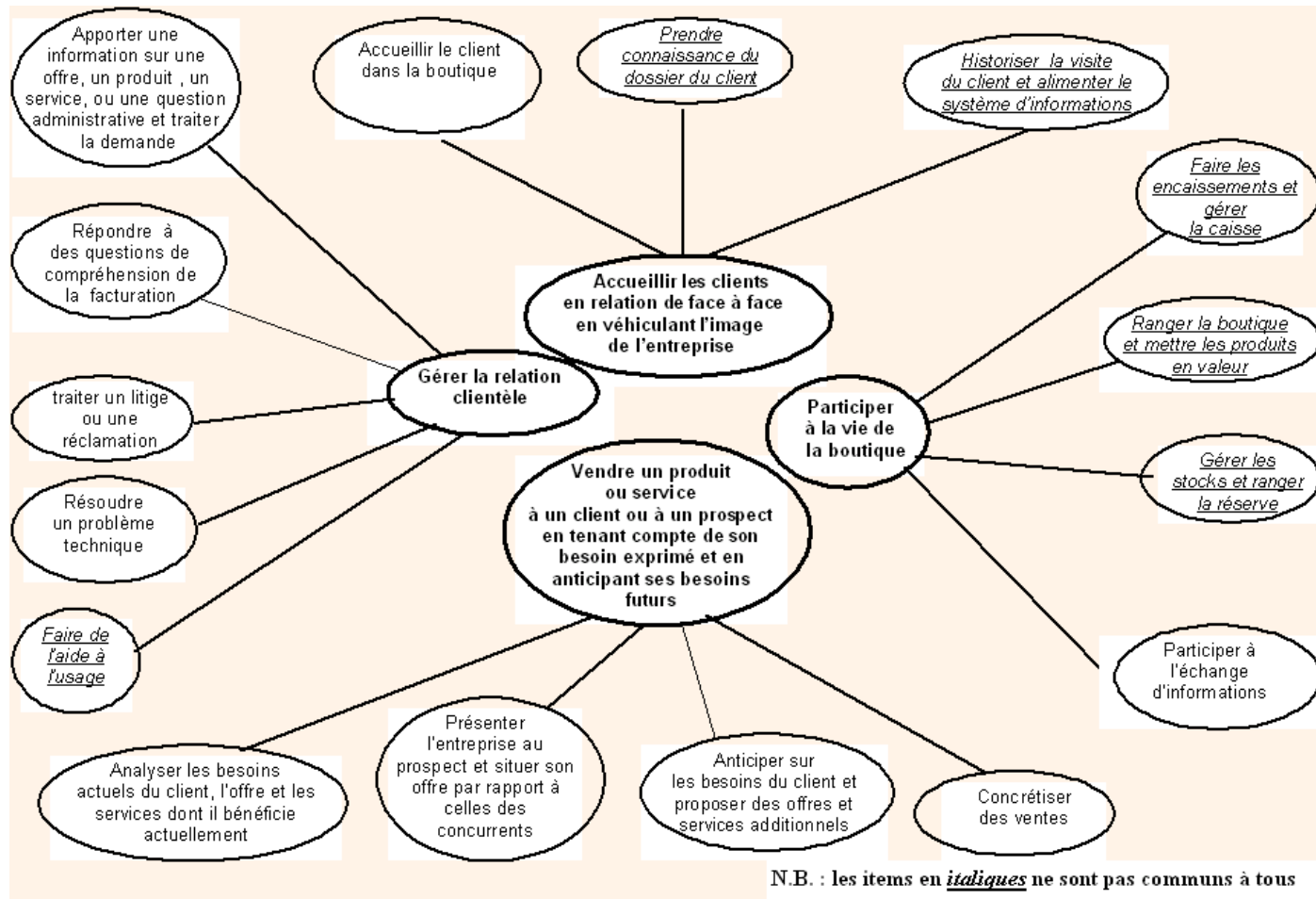


## Référentiel d'activités du Conseiller clientèle en point de distribution



## Détail des activités caractéristiques

Accueillir les clients en relation de face à face en véhiculant l'image de l'entreprise
<u>Accueillir le client dans la boutique</u> ( <i>ces items sont génériques, chaque procédure étant spécifique</i> ) Aller vers le client et l'accueillir avec les formules appropriées S'enquérir des motifs de sa venue Reformuler la demande Y apporter la réponse nécessaire Au besoin, demander son identité et son numéro d'abonné Prendre congé dans les formes appropriées
<u>Prendre connaissance du dossier du client</u> <i>Si la situation le nécessite, vérifier l'affichage du dossier à l'écran et sa concordance avec le client Afficher les différentes fenêtres constituant le dossier et naviguer dans le ou les logiciels de gestion des clients Regarder rapidement les principaux paramètres du dossier, nature de l'abonnement ou de la prestation, historique etc.</i>
<u>Historiser la visite du client et alimenter le système d'informations</u> <i>A la fin de l'entretien, prendre quelques instants pour renseigner le dossier client et indiquer le motif de la visite et la réponse apportée</i>

**N.B. : les items en italiques ne sont pas communs à tous ; en particulier, dans les activités ci-dessus, dans le cas où le point de distribution / animation ne dispose pas d'un ordinateur relié au système de l'entreprise**

Gérer la relation clientèle
<u>Apporter une information sur une offre, un produit, un service, ou une question administrative, et traiter la demande</u> Consulter la base de données et vérifier les éléments de réponse Renseigner sur les produits vendus Renseigner sur les offres tarifaires Renseigner sur les options et leurs modalités d'application Renseigner sur les modalités de changement d'abonnement, d'adresse, d'option Prendre en compte une modification éventuelle en s'assurant au besoin de l'identité du client Faire des bons de reprise de matériel (pour les personnes résiliant leur abonnement) Confirmer les modifications effectuées
<u>Répondre à des questions de facturation</u> Donner la situation du compte Expliquer une facture
<u>Traiter un litige ou une réclamation</u> Apprécier les enjeux du litige Evaluer sa zone d'autonomie et la limite de sa compétence Faire un geste commercial en appliquant le barème ou les procédures en vigueur Au besoin, faire venir le responsable de la boutique traiter le litige
<u>Résoudre un problème technique</u> Procéder à un questionnement en entonnoir Faire procéder à des tests de base (test croisé) Faire le pré-diagnostic Décider de confier le matériel au Service Après Vente concerné ou l'orienter vers un service dédié
<u>Faire de l'aide à l'usage</u> Faire des démonstrations de fonctionnement du service ou de l'appareil Expliquer l'utilisation de fonctionnalités ou de services offerts Expliquer le contrat, la facturation, les évolutions Faire un pré-diagnostic technique et vérifier si la situation relève du service après-vente

Vendre un produit ou service à un client ou à un prospect en tenant compte de son besoin exprimé et en anticipant ses besoins futurs
<u>Analyser les besoins actuels du client, l'offre et les services dont il bénéficie actuellement</u> Vérifier avec le client que son offre est adaptée et que le terminal qu'il utilise est en bon état Regarder rapidement sa facturation et détecter toute anomalie Lui apporter un conseil commercial sur l'offre ou sur les produits
<u>Présenter l'entreprise au prospect et situer son offre par rapport à celle des concurrents</u> Présenter l'entreprise, ses points forts Contre les arguments relatifs à l'offre des concurrents Faire des démonstrations de fonctionnement du service ou de l'appareil Rassurer le client sur son engagement
<u>Anticiper sur les besoins du client et lui proposer des offres et services additionnels</u> Enchaîner à la fin de la conversation sur une nouvelle offre, ou un nouveau service Proposer un développement dans une autre direction (ajouter un accessoire, ou un service additionnel) Exercer une veille commerciale et concurrentielle
<u>Concrétiser des ventes</u> Conclure l'entretien par une vente Concilier les impératifs et désirs du client et les objectifs de l'entreprise Réaliser l'ensemble des formalités relatives à la vente

Participer à la vie de la boutique
<u>Faire les encaissements et gérer la caisse</u> <i>Annoncer le montant total au client</i> <i>Réaliser l'encaissement par tout moyen de paiement</i> <i>Tenir la caisse à jour</i>
<u>Ranger la boutique et mettre les produits en valeur</u> <i>Ranger les produits en démonstration</i> <i>Mettre à disposition les brochures et prospectus dans des présentoirs</i> <i>Faire les vitrines et installer la PLV ou l'ILV</i> <i>Veiller à la propreté des lieux, corbeilles à papier etc.</i>
<u>Gérer les stocks et ranger la réserve</u> <i>Recevoir et vérifier des livraisons</i> <i>Inventorier les produits reçus et déstocker un produit</i> <i>Ranger la réserve</i> <i>Faire l'inventaire des produits, rapprocher le stock de celui des produits vendus</i>
<u>Participer à l'échange d'informations</u> <i>Remonter au responsable toute information utile sur des réactions des clients</i> <i>Attirer l'attention de l'équipe sur une nouveauté, sur un dysfonctionnement</i> <i>Participer aux séances d'entraînement collectif ; faire partager les bonnes pratiques</i> <i>Participer aux réunions visant à l'amélioration des process</i>

**N.B. : les items en *italiques* ne sont pas communs à tous**