



VMH OPTIM

GESTION RH / RECRUTEMENT
CONSULTING / FORMATION

Proposition de partenariat Prise de RDV BtoB



I. Qui sommes-nous ?

Expert en gestion de la relation clients à distance

- ➔ Cabinet de recrutement spécialisé (téléconseillers, téléprospecteurs, télévendeurs, superviseurs, manageurs de cellules d'appels,...) en émission et réception d'appels, BtoB et BtoC
- ➔ Organisme de formation agréé (formation aux fondamentaux de la relation clients à distance, management d'équipe, gestion des situations difficiles et conflictuelles)
- ➔ Audit et accompagnement de cellules d'appels (écoutes et débriefings, définition des points forts et axes de progrès individuels ou collectifs, audit du superviseur, organisation de la cellule, rédaction de guides argumentaires, création d'outils de suivi et de reporting,...)
- ➔ Conception et prise en charge de campagnes d'émission d'appels en BtoB et BtoC (vente, prise de rendez-vous, qualification de fichier, détection de projets, création de trafic,...)
- ➔ Aide à la création de cellules d'appels (dimensionnement de l'équipe, organisation, script, fichier,...)

II. Contexte et objectifs

Contexte et objectifs

Sophrokhepri est un centre de santé et de mieux-être qui propose des espaces de travail pour les thérapeutes, les entreprises et les professionnels de santé à l'heure, à la journée ou au mois, sans engagement sur le long terme.

Les professionnels de santé intéressés souscrivent un forfait de leur choix leur permettant de réserver leur espace de travail en ligne.

Afin de développer son activité, Sophrokhepri souhaite externaliser une opération de téléprospection afin de promouvoir le centre de santé et de convenir d'un rendez-vous entre la responsable du centre et des professionnels de la santé (sophrologues, kinésithérapeutes, psychologues,...) souhaitant intervenir au sein du centre de santé.

Dans ce contexte, Monsieur Mickael ASSA sollicite VMH OPTIM pour la réalisation d'une campagne de prise de rendez-vous test.

III. Déroulement de la prestation

Campagne pilote

VMH OPTIM propose dans un premier temps à Monsieur ASSA la réalisation d'une campagne pilote afin de mesurer l'efficacité d'une telle opération et de définir des objectifs précis à partir des résultats obtenus.

Le bon déroulement de la campagne pilote implique la mise à disposition par Sophrokhepri d'un fichier ciblé et le mieux qualifié possible (fichier Excel ou .csv de professionnels qualifié en numéros de téléphones).

En amont de la campagne, un guide argumentaire sera rédigé par VMH OPTIM sur la base des éléments fournis par Sophrokhepri, incluant l'argumentaire de vente, le traitement des objections et les informations à qualifier durant les entretiens téléphoniques. Ce guide argumentaire pourra être modifié en cours de mission, après validation par Sophrokhepri, afin d'optimiser les résultats de la campagne.

Les rendez-vous pourront être directement positionnés dans l'agenda de la responsable du centre de santé (ou toute autre personne assurant les rendez-vous) via un agenda partagé Google.

Hypothèses de résultats

Ratios moyens obtenus en émission d'appels sur une cible de professionnels avec un fichier ciblé :

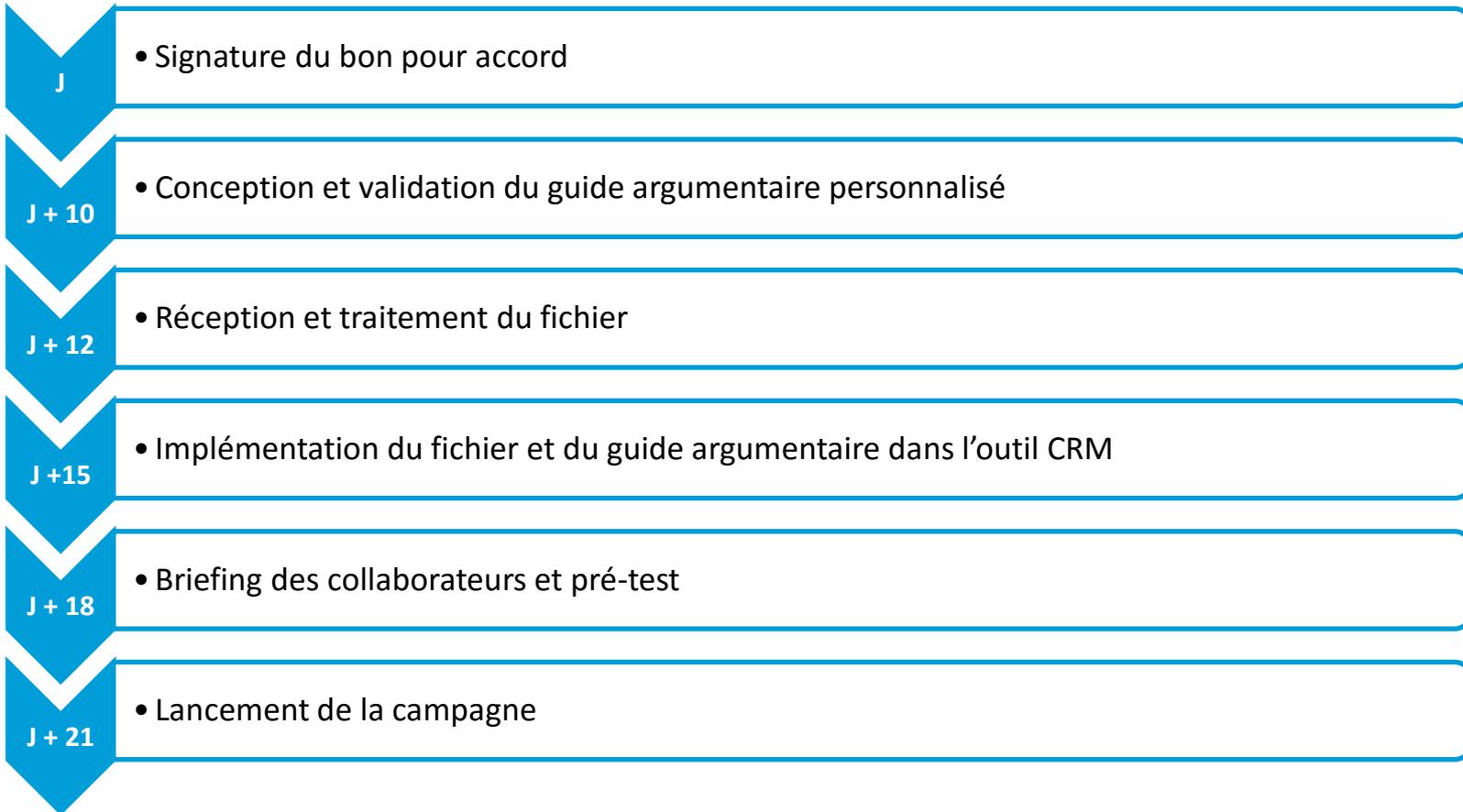
	Volume	%
Fichier confié	500	
Fichier traité (fiches ayant un résultat d'appel définitif à l'issue de la campagne)	400	80%
Contacts argumentés (entretiens réalisés en intégralité avec le bon interlocuteur avec proposition de rendez-vous, se soldant par un accord ou un refus de rendez-vous)	200	50%
Nombre de rendez-vous positionnés (sur contacts argumentés)	10 à 20	5 à 10%
Nombre de fiches traitées dans 1h	10	
Nombre d'heures d'appels nécessaires pour le traitement du fichier	40	

Hypothèses de résultats : précisions

Les hypothèses présentées plus haut sont estimatives et plusieurs paramètres ont une influence directe sur ces ratios :

- Le taux de traitement du fichier (fonction de la qualité du fichier et notamment de la proportion de faux numéros et de la joignabilité de la cible)
- Le nombre de contacts argumentés réalisé sur l'ensemble du fichier confié (dépend de la proportion de hors cibles contenue dans le fichier initial et du temps de communication)
- Le nombre de rendez-vous positionnés (fonction du nombre de contacts argumentés et de la réceptivité de la cible vis-à-vis des prestations proposées)
- Le nombre d'heures de production nécessaires (lié au nombre réel de fiches traitées en 1h de production)

Rétro planning



Le délai habituel de montage d'une campagne est d'environ 3 semaines, cependant, ce délai peut être raccourci si tous les éléments nécessaires sont mis à disposition de VMH OPTIM dans des délais plus courts

Suivi de la campagne

- ➔ Envoi bi-hebdomadaire d'un tableau de reporting reprenant les principaux indicateurs de production quotidiens (nombre d'heures de production réalisées, volume de fiches traitées, volume de contacts argumentés, accords de rendez-vous, taux de refus de répondre, proportion de faux numéros, ...) et avancée de la campagne (volume fichier global traité et restant à traiter)
- ➔ Envoi quotidien des fiches de rendez-vous par mail
- ➔ Modification éventuelle du guide argumentaire en cours de campagne si nécessaire
- ➔ Transmission régulière d'un point qualitatif lié aux remontées clients/prospects identifiées durant la campagne

Fin de campagne

- ➔ Transmission du fichier retour : fichier confié enrichi des données qualifiées durant la campagne
- ➔ Envoi d'une synthèse de fin de campagne présentant les résultats obtenus, une analyse qualitative de la campagne assortie d'un bilan et de préconisations

VI. Approche budgétaire

Approche budgétaire campagne pilote

Prestations	Prix unitaire	Quantité	Total
Frais de conception et de mise en place de la campagne <ul style="list-style-type: none"> - Recueil d'informations préalable à la conception de la campagne - Rédaction du guide argumentaire - Traitement du fichier et implémentation dans l'outil - Paramétrage de l'outil avec le guide argumentaire 	650.00€ HT	1	650.00€ HT
Prospection téléphonique (sur la base d'un pilote de 40h d'appels réparties sur 2 semaines)	25.00€ HT	40	1 000.00€ HT
Rendez-vous positionnés (facturation au réel sur la base du nombre de rendez-vous réellement positionnés)	50.00€ HT	15	750.00€ HT
Suivi et reporting (envoi bi-hebdomadaire des résultats et avancement de la campagne)	250.00€ HT	1	250.00€ HT
Synthèse de fin de campagne (analyse quantitative et qualitative de la campagne)	500.00€ HT	1	500.00€ HT
Budget global	3 150.00€ HT		

Approche budgétaire : précisions

VMH OPTIM utilise un logiciel CRM pour la réalisation de campagnes d'appels sortants. La location de la licence est comprise dans notre facturation ainsi que les communications téléphoniques de façon illimitées vers les téléphones fixes et dans la limite de 30h d'appels vers les mobiles.

Les frais de conception et de mise en place (rédaction du guide argumentaire, paramétrage du guide dans l'outil) seront facturés une seule fois notamment en cas de pérennisation de l'opération à l'identique à l'issue de la campagne pilote (hors coût de traitement de nouveaux fichiers).

En cas de pérennisation, en complément du reporting bi-hebdomadaire, une synthèse mensuelle sera rédigée chaque mois afin de suivre l'évolution de la campagne dans le temps.

Le pilote déterminera le nombre de rendez-vous qui pourront être positionnés mensuellement en cas de pérennisation.

Toute campagne mise en place à l'issue de ce pilote fera l'objet de l'envoi d'un devis reprenant le forfait mensuel défini.



VMHOPTIM.FR

VMH OPTIM

GESTION RH / RECRUTEMENT
CONSULTING / FORMATION

Merci

Virginie Tarroux

Développement Commercial

Tel : 06.20.73.20.11

E-mail : v.tarroux@vmhoptim.fr



VMH OPTIM
GESTION RH / RECRUTEMENT
CONSULTING / FORMATION