



PROVOCATEUR DE RÉUSSITE

Proposition du : 23/08/2016 (*offre valable 1 mois*)

à l'attention de :

Mr ASSA Michael
188, Grande rue Charles De Gaulle
94130 Nogent-Sur-Marne



SophroKhepri

AGORA PHONING
Elodie Verraes – Edouard Valcq
ZAC de la Viscourt – 59250 HALLUIN
Tél. 06 70 57 08 44
06 87 77 48 01
Mail. agoraphoning@gmail.com
Site. www.agoraphoning-telemarketing-formation.com

Qui sommes-nous ?

AGORA PHONING est un centre d'appel et de formation intégré, spécialisé dans la relation **BtoB**.

Nous vous proposons une organisation personnalisée construite autour de vos problématiques commerciales.

Nos missions :

- Conquérir de nouveaux marchés
- Doper vos ventes
- Fidéliser votre clientèle
- Enrichir votre base de données
- Assurer la réussite de vos évènements
- Mesurer la satisfaction de vos clients

Mais aussi ...

- Développer les compétences commerciales de votre personnel
- Favoriser le retour à l'emploi

Nos valeurs ajoutées :

- Outils de haute technologie
- Culture de la performance
- Expérience confirmée
- Proximité entre les clients et nos équipes
- L'envie de transmettre son savoir



Les compétences, le travail et la motivation de nos équipes sont les clés de votre réussite.

Télémarketing

Avoir recours aux services d'un centre d'appel permet de décharger vos commerciaux de la prospection, de leur faire gagner du temps afin qu'ils se concentrent sur le cœur de leur métier : la vente.

Ne confiez plus cette mission à vos commerciaux, ils le feront à reculons. Grâce à ses opérateurs qualifiés et ses outils de haute technologie, AGORA PHONING est le véritable spécialiste de la relation clients.

Ces ressources vont vous aider à diffuser des informations rapidement et à grande échelle mais aussi de mieux connaître les attentes de vos clients.

- Prise de rendez-vous
- Enquête de satisfaction
- Télévente
- Détection de projets
- Relances téléphoniques
- Qualification de fichiers
- Réalisation d'argumentaires
- Création de questionnaires
- Analyse des performances

Formation sur mesure

AGORA PHONING apporte une touche ludique et innovante à la formation pour faciliter l'apprentissage. Le jeu est au centre du processus de formation, il place le participant en situation d'acteur avec une immersion totale sur un plateau téléphonique virtuel 2.0.

Trois modules sont proposés :

- Accueil téléphonique
- Téléprospection
- Télévente

Si vous souhaitez consulter nos programmes de formations ou les tarifs, n'hésitez pas à revenir vers vous.

Street marketing

Mais aussi ... de la communication de proximité

Le street marketing est une technique de communication très en vogue qui surprend et laisse une image sympathique et dynamique de votre marque ou enseigne.

Le street marketing est l'opportunité de promouvoir votre marque ou enseigne sur des axes stratégiques, sur la voie publique, à votre image.

Il offre des retours rapides et chiffrables.

Autres services

Afin de vous proposer une prestation de marketing relationnelle complète, AGORA PHONING peut aussi créer des outils de communication, de la conception jusqu'à la fabrication :

- PLV
- Plaquettes
- Mailing
- Impressions sur tout type de support

Vos attentes

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, au mois ... sans engagement sur le long terme. Dès le compte ouvert et crédité d'un forfait, les professionnels peuvent réserver leurs horaires de réservation d'espace de travail en ligne.

Objectifs :

Dans le cadre du déploiement des demandes de locations, vous souhaitez avoir recours à nos services afin de dynamiser votre centre de soins. Cela vous permettra de vous décharger de la prospection, de vous faire gagner du temps et d'avoir un volume plus important de nouveaux professionnels, demandeurs de ces espaces.

L'objectif final est clairement d'augmenter le volume de location d'espace professionnel en faveur de SophroKhepri en sollicitant les thérapeutes par téléphone.

Cibles :

Nous allons recevoir un fichier sous format Excel de plus ou moins 3 000 prospects. L'objectif sera de contacter en priorités les thérapeutes seniors ou sortants de formation.

Pour la suite cette campagne, nous étudions différentes pistes de développement, à valider avec vous-même.

Zone géographique :

Pour démarrer, les secteurs à travailler seront le département 94 et la région parisienne.

Déroulement de l'opération

Plusieurs étapes seront alors nécessaires pour le bon déroulement de celle-ci :

- Mise au point des éléments techniques à connaître pour le bon déroulement de l'opération
- Réception des fichiers clients
- Mise en forme des fichiers
- Intégration des éléments dans le CRM
- Création de l'argumentaire téléphonique
- Sensibilisation et formation du personnel en interne
- Test de l'argumentaire sur plusieurs contacts
- Emission des appels
 - o Qualification du fichier
 - o Détection de projet
 - o Prise de rendez-vous
- Relance des contacts jusqu'à 7 appels
- Transfert quotidien des rendez-vous pris
- Confirmation des rendez-vous
- Récupération de la synthèse des rendez-vous
- Analyse et interprétation du potentiel et des performances sous forme de tableaux et graphiques
- Synthèse de l'opération
- Remise du fichier enrichi des informations récoltées durant l'opération



Toutes les informations et fichiers qu'AGORA PHONING a en sa possession concernant votre société sont strictement confidentiels et en sont votre propriété après le règlement de nos honoraires

Planification de l'opération

Le début de la campagne est envisagé début Septembre. Un planning avec les différentes étapes sera communiqué par la suite.



Nous certifions que les appels sont faits en interne sur le site d'Halluin. Les discours sont adaptés selon les prospects contactés, les téléacteurs ont un profil commercial.

Informations pour le développement du projet

Nous vous proposons dans un premier temps une phase test de 4 semaines afin que vous puissiez constater notre capacité à prendre des rendez-vous de qualités.

Suite à celle-ci, nous vous proposerons un contrat sur du plus long terme sur les bases que nous aurons établi ensemble (objectif etc.)

Proposition financière du 23/08/2016
***Phase test sur 4 semaines**

Frais fixes : Mise en place de la campagne				
Désignation	Non	Oui	Coût unitaire HT	Total HT
Achat du fichier de prospection et mise à jour régulière dans l'année	X			
Frais de mise en place : mise en page du fichier fourni, intégration de la base de contacts		X	100 €	100 €
Paramétrage et validation de l'argumentaire		X	150 €	150 €
Sensibilisation et formation du personnel en interne		X	100 €	100 €
Mise au point des éléments techniques pour le bon déroulement de l'opération		X	OFFERT	OFFERT
Total des frais fixes				350 €

Frais fonctionnement : Prise de rendez-vous et gestion					
Désignation	Non	Oui	Temps estimé	Coût horaire	Total HT
Emission des appels jusqu'à 7 appels avant de considérer l'interlocuteur injoignable, qualification de la base de données, prise de rendez-vous, confirmation des rendez vous		X	140 h	37 €	5 180€
Gestion des rendez-vous via internet, envoi des fiches rendez-vous, débriefing avec le responsable. Conception des dossiers de rendez-vous et analyse des performances		X	5h	37 €	185 €
Total frais fonctionnement					5 365 €

Coût total de l'opération	
Frais fixes HT	350 €
Frais fonctionnement HT	5 365 €
Total des frais HT	5 715 €

Le nombre d'appel est illimité. Le temps de l'opération sera de 4 semaines de téléphone quel que soit le résultat. Un acompte de 50% de la commande sera demandé à la signature du contrat, puis, 25% à la moitié de l'opération ainsi que le solde à la fin de la campagne

La phase test, vous permettra de constater la qualité du travail et des rendez-vous. Après celle-ci, nous vous proposerons un contrat sur du plus long terme.

Nous confirmons les rendez-vous 24 à 48 h avant la date du rendez-vous.

Signature+Cachet de l'entreprise (Bon pour accord)

Conditions Générales de vente

Les conditions Générales de Prestations définies ci-après s'appliquent à tous les contrats de prestations de services conclus par la société AGORA PHONING, ainsi qu'à toutes les prestations de services réalisées par la société AGORA PHONING. Par conséquent, chaque prestation demandée à la société AGORA PHONING implique nécessairement comme une condition essentielle et déterminante l'entière approbation de ces Conditions Générales de Prestation de Services par le client.

Sauf approbation formelle et écrite de la société AGORA PHONING, aucune condition particulière ne peut prévaloir sur ces Conditions Générales de Prestations de Services. Toute condition particulière exprimée par le client sous une autre forme dans son propre ordre d'achat et/ou dans ses Conditions Générales d'Achat serait par conséquent inopposable à la société AGORA PHONING, en l'absence de son accord préalable, express et écrit.

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Le client confie à la société AGORA PHONING l'exécution de l'ensemble des prestations de Services définies dans la proposition jointe, et entrant dans le cadre des actions de marketing téléphonique.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

La société AGORA PHONING s'engage à apporter tout le soin en usage dans sa profession à la bonne exécution de sa prestation.

La société AGORA PHONING est tenue à une obligation de moyen, et non de résultat. En particulier, les indications relatives aux nombres de contacts par heure ne peuvent constituer une obligation de résultat ainsi que le nombre de rendez-vous pris.

AGORA PHONING pourra se faire assister par tout personnel de son choix sous sa seule responsabilité, le Client n'assurant à l'égard de ce personnel aucune obligation d'aucune nature que ce soit.

AGORA PHONING s'engage à choisir et à maintenir, pendant toute la durée du contrat, une équipe à même d'assurer et de préserver la qualité de sa prestation.

À l'expiration du contrat, pour quelque cause que ce soit, AGORA PHONING s'engage à restituer au client l'intégralité des documents qui lui auront été remis dans l'exercice de sa mission et s'interdit de révéler toute information qu'elle tiendrait du fait de son activité passée au service du client, ou d'utiliser ces informations à l'occasion d'autres prestations.

Pour toute création de la part d'AGORA PHONING, le droit de reproduction lui reste acquis sauf si une convention écrite est réalisée au préalable. Sans cette convention, le client ne pourra exploiter les concepts créés.

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est tenu de communiquer à la société AGORA PHONING tous les renseignements nécessaires à la réalisation de la prestation définie.

Le client garantira la responsabilité de la diffusion d'informations inexactes qu'il aurait fournies et garantira la société AGORA PHONING de toutes actions qui pourraient être intentées à son encontre sur la base desdites informations.

Le client s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et à effectuer toutes les formalités concernant la déclaration, la collecte, l'enregistrement et la conservation des informations nominatives, l'exercice du droit d'accès et du droit de rectification des données.

Toute commande comportant la représentation, la reproduction ou l'adaptation d'un logo, une image, une photographie, un texte ou autres éléments qui bénéficient de la protection au titre de la propriété intellectuelle ou artistique ou au titre de la protection du droit à l'image, implique de la part du client qu'il soit titulaire des droits afférents ou qu'il ait obtenu une autorisation au préalable nécessaire. Le client garantit à AGORA PHONING de toute éventuelle poursuite ou condamnation qui pourrait être faite à son encontre.

ARTICLE 4 – DELAI D'EXECUTION

Préalablement à son intervention, AGORA PHONING a établi à l'attention du client une proposition de prestation de service accompagnée d'une estimation budgétaire, valable 2 mois.

Le présent contrat prend effet au jour de sa signature, et pour la durée prévue ou pour la quantité de fichiers fournie. À défaut de terme déterminé, le contrat de prestation de service est réputé conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction. Le non renouvellement doit être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois avant la date d'anniversaire du contrat.

Le client communique, lors de la signature du présent contrat, l'adresse de facturation et le nom et le numéro de téléphone de la personne concernée.

Le client communique dans un délai raisonnable les documents et informations nécessaires à l'exécution de la prestation.

ARTICLE 5 – PRIX

En contrepartie de l'exécution des prestations fournies par la société AGORA PHONING, le client acquittera le prix des différents services comme indiqué dans la proposition jointe.

Les dépenses annexes non incluses dans la proposition jointe seront facturées et justifiées auprès du Client. Il s'agit en particulier, et sans que cette liste puisse être considérée comme limitative : des frais de déplacement et de liaison avec le client non prévus, des frais de matériel et de documentation non prévus, des frais de déplacement des agents d'AGORA PHONING pour toute intervention en province, des frais d'envois de documents non prévus, des frais de transfert téléphonique non prévus.

ARTICLE 6 – REGLEMENT

Les conditions de règlements sont les suivantes, étant spécifié que la date de règlement est celle figurant sur la facture, ou à défaut dans les quinze jours suivant la réception de la facture :

À la signature du contrat, le client verse la totalité du paiement sauf précision contraire sur la proposition.

À défaut de règlement d'une facture dans un délai de quinze jours à compter de la date de son exigibilité, le montant des sommes dues portera intérêt de plein droit, au taux d'intérêt légal en vigueur augmenté de deux points sans qu'il soit besoin de procéder à une mise en demeure, sans préjudice de plus amples dommages et intérêts, et sous réserves de tous autres droits et actions.

Les frais de procédures et les honoraires pour recouvrement sont à la charge du client.

ARTICLE 7 – DEBITS – SUSPENSIONS DE LA PRESTATION

Sauf dérogation express et écrite entre les parties, il est convenu ce qui suit :

Aucun dédit n'est exigible pour une prestation annulée ou reportée à la demande écrite du client plus d'un mois avant la date du début de la prestation.

Un dédit de 30 % du montant de l'estimation budgétaire sera exigible pour une prestation annulée à la demande écrite du client plus de 15 jours avant la date prévue du début de la prestation.

Un dédit de 100% du montant de l'estimation budgétaire sera exigible pour une prestation annulée à la demande écrite du client moins de 15 jours avant la date prévue du début de la prestation.

Dans tous les cas, les frais d'installation, de formation et de mise en place seront dus intégralement.

ARTICLE 8 - MODIFICATION DU CONTRAT

Le détail des prestations à effectuer par AGORA PHONING a été établi selon les indications et les éléments d'information fournis par le client. Toute modification ou tout complément au présent contrat doit faire l'objet d'un avenant conclu et signé entre les deux parties.

Il est toutefois précisé que toute modification du fait du client, ayant pour conséquence un surcroît de charges ou de dépassement des délais d'exécution de la prestation confiée à AGORA PHONING, entraînera de plein droit réévaluation de l'estimation budgétaire initiale.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

L'obligation d'AGORA PHONING ne peut porter que sur le préjudice découlant directement de l'inexécution fautive du contrat. En aucun cas AGORA PHONING ne pourra être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice indirect.

Est convenu préjudices indirects tout préjudice financier, moral ou commercial, perte de bénéfice, de chiffre d'affaire ou de commandes.

En outre, le montant des dommages et intérêts dus par AGORA PHONING, pour quelque cause que ce soit, ne pourra jamais excéder le montant hors taxes du contrat.

La responsabilité d'AGORA PHONING ne pourra être engagée pour retard ou défaillance tenant soit à un cas de force majeure, soit à un événement échappant à son contrôle, soit encore du fait de son client. Est notamment considérée comme résultant de force majeure, toute interruption dans les services postaux ou téléphoniques.

ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITE

Les offres commerciales, les méthodes, procédures, procédés techniques, ou autres informations qui sont transmises mutuellement entre les parties, au titre du présent accord sont strictement confidentiels et soumis au secret professionnel.

En conséquence, les parties s'interdisent de les communiquer directement ou indirectement à des tiers.

AGORA PHONING se réserve cependant le droit d'utiliser en référence le nom de ses clients.

ARTICLE 11 – Non sollicitation de personnel

Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel du prestataire ayant participé à la réalisation des travaux objet des présentes, pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

ARTICLE 11 – RESILIATION

En cas de non-respect de l'une quelconque des obligations prévues dans ce protocole par l'une des parties, l'autre pourra, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, et restée sans effet pendant un mois, mettre fin au contrat avec effet immédiat moyennant une notification par lettre recommandée avec accusé de réception rapportant des éléments de preuve démontrant l'inexécution partielle ou totale ou la mauvaise exécution, sans devoir de ce fait, une quelconque indemnité et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la partie défaillante.

ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE

L'existence, l'interprétation et l'exécution de ce contrat, et pour les instruments relatifs à ce contrat de Prestation de Services sont soumis à la loi française, quels que soient le lieu d'exécution de la prestation, le lieu de conclusion du présent contrat, la nationalité du client ou son adresse.

Signature+Cachet de l'entreprise (bon pour accord) :