

Cahier des Charges

Mondial Call Center a le plaisir d'étudier votre dossier et d'analyser vos besoins. Les informations demandées ci-dessous sont indispensables pour répondre exactement à vos attentes et être en phase avec votre activité aussi bien en amont qu'en aval.

Merci de remplir les champs pour pouvoir traiter votre demande et vous faire la meilleure proposition dans les meilleurs délais.

I- Présentation du client:

Nom de la Société :
Nom commercial :
Numéro d'immatriculation :
Date de Création :
Activités principales :
Adresse :
Site Internet :
Secteur d'activité :
Effectifs de la Société :
Cible des clients :
Interlocuteur Opérationnel :
Numéro de Téléphone :

II- Type de la prestation demandée:

- Gestion d'un portefeuille client
- Prospection
- Gestion des appels entrants
- Web-call-back
- Enrichissement d'une base de données et Qualifications de fiches clients
- Animation commerciale (création de trafic)
- Enquête Satisfaction et sondages
- Back office
- Autre

III- Analyse de l'action menée par MONDIAL CALL CENTER :

Développement de l'objet de la mission :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Besoin quantitatif :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Besoin qualitatif :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Position de notre action dans le cycle de production de votre société (Qui fait Quoi ?)

- Nombre des étapes se situant avant notre action:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Faites par (nombre de personnes/statuts):

.....
.....
.....
.....

- Commentaires :

.....
.....
.....

- Nombre d'étapes se situant après notre action:

.....
.....
.....
.....
.....

- Faites par (nombre de personnes/statuts):

.....
.....
.....
.....
.....

- Commentaires :

.....
.....
.....
.....

IV- Déroulement de l'action :

Support de formation Produit :

- **Type de la formation :**

- Envoi de Documents par Mail**
- Déplacement et Formation des équipes**
- Déplacement et Formation d'un formateur**
- Envoi d'enregistrements**
- Vidéoconférence**
- Invitation du formateur dans vos locaux**
- Autre :**

.....
.....

Etapes à respecter dans l'approche commerciale de l'action à mener (script, déballe, information à récolter....)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

- **Périodicité de l'envoi :**

.....
.....

- **Nombre/estimation prévisionnels des fiches clients envoyées:**

.....
.....
.....

V- Opération et Prévisionnel :

- **Date prévisionnelle de formation :**

.....
.....
.....

- **Date prévisionnelle de démarrage :**

.....
.....
.....

- **Durée de la mission :**

.....
.....
.....

- **Périodicité et envois des retours et des comptes rendus à MONDIAL CALL CENTER :**

.....
.....
.....

Merci de joindre à ce cahier des charges l'extrait K-Bis et tous documents susceptibles d'appuyer ce dossier.

Signature et cachet de la Société