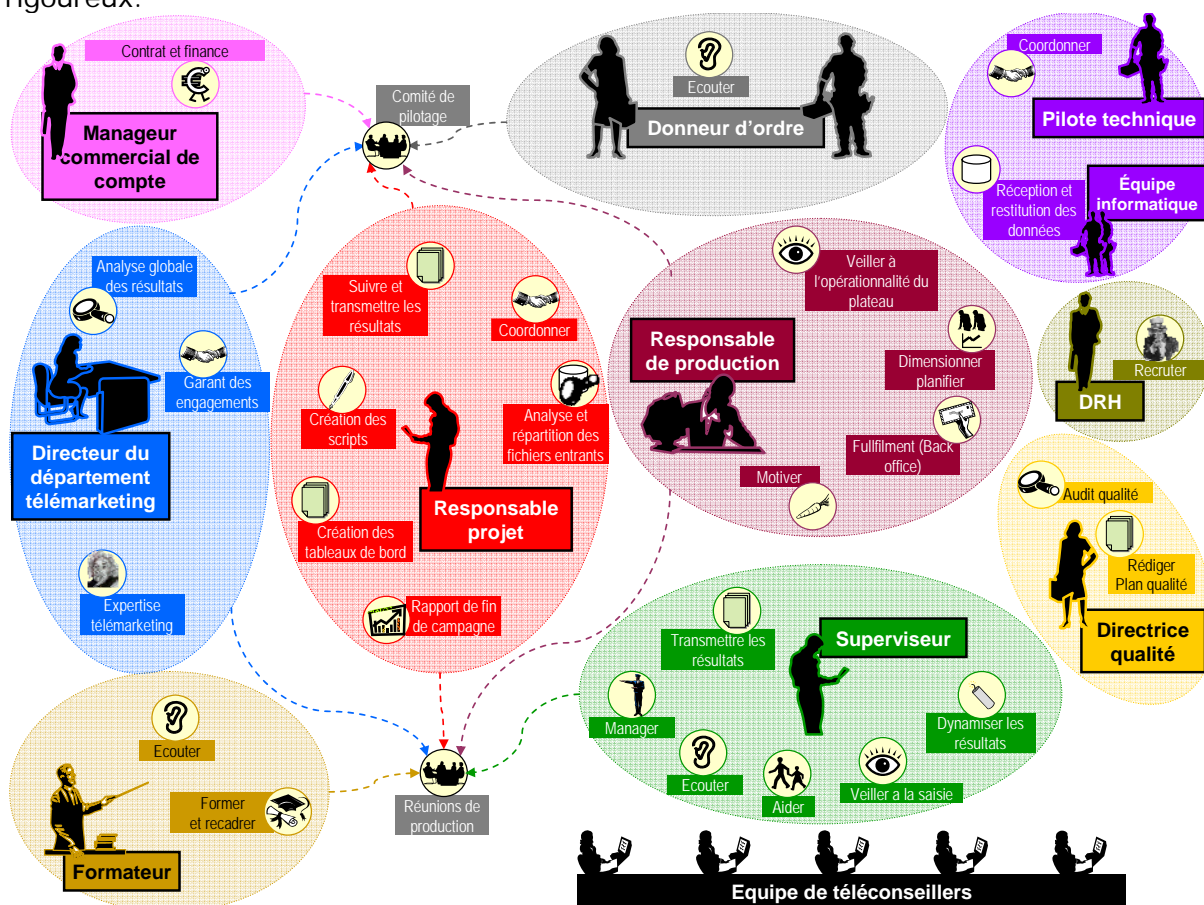


LE DOSSIER

## Zoom sur les fonctions d'un plateau de télémarketing

L'organisation d'un plateau de télémarketing et les fonctions des différents intervenants sont parfois un peu floues, voire obscures. C'est pourquoi dans ce premier dossier, nous vous présentons le "kifékoï" chez Maxiphone, en étendant la description des tâches à celles des intervenants-experts en soutien d'une opération de télémarketing.

A la base d'un plateau de télémarketing, on trouve bien sur les téléconseillers, téléopérateurs, téléinformateurs ou télévendeurs, peu importe leur appellation, ce sont eux qui sont en contact téléphonique avec les clients, prospects ou suspects du donneur d'ordre, lui, situé tout en haut de cette organisation. Entre ces deux extrêmes, on va retrouver une équipe en charge de mettre en œuvre et faire fonctionner l'opération pour obtenir les meilleurs résultats possibles. Ce sont, d'un côté, des experts en marketing, en organisation et en Scripting, **le manager commercial** et **le directeur du département télémarketing**, qui vont "imaginer" et faire évoluer la prestation. De l'autre c'est une équipe de soutien, en **ressources humaines**, **système d'information**, **management de la qualité** ou **formateur** qui va mettre ses compétences au service de l'équipe de production, celle qui manage l'opérationnel de la mission, **le responsable projet**, **le responsable de production** et **les superviseurs**. Cet ensemble, représenté sur le schéma ci-dessous, est une véritable "machine de guerre" télémarketing, bien huilée, et qui parvient, après de nombreuses années d'expérience, à un équilibre subtil pour conserver la réactivité nécessaire dans une opération de ce type et des processus rigoureux.

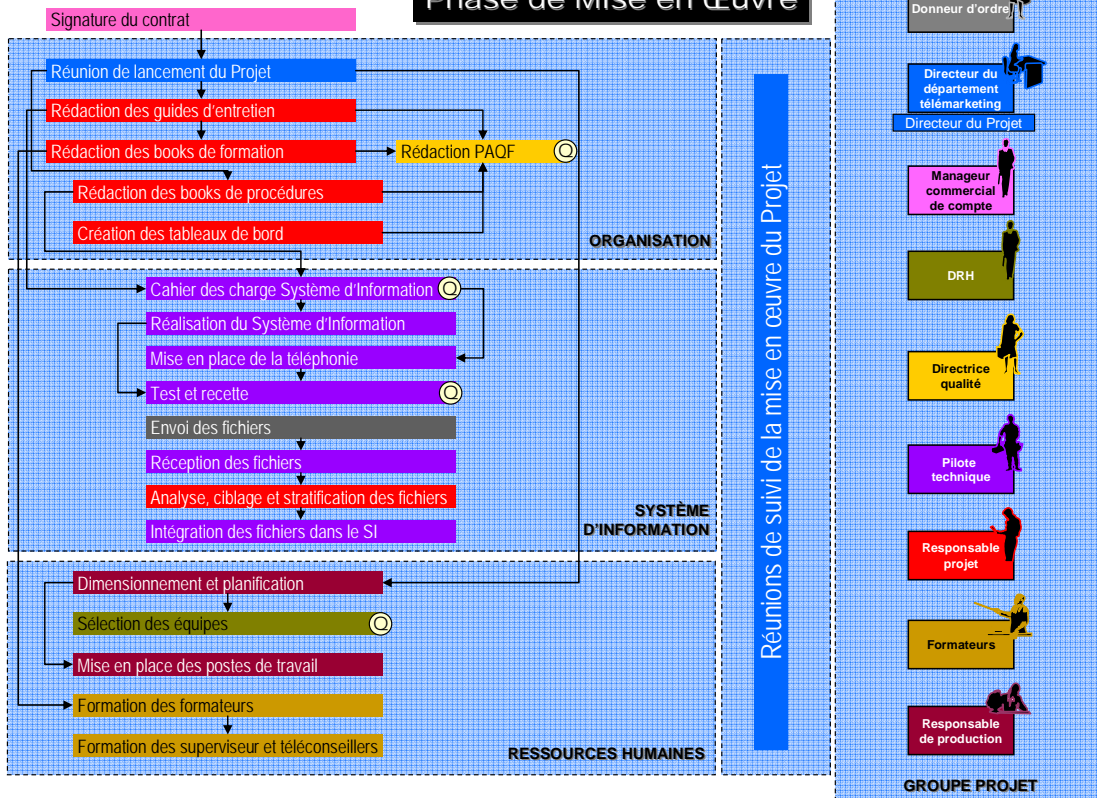


Équipe d'experts	Équipe opérationnelle	Équipe de soutien
<b>Le responsable commercial</b>	<b>Le responsable de production</b>	<b>Le pilote technique</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rédige la proposition commerciale</b> en amont de l'opération.</li> <li>• Assure la <b>relation commerciale</b> avec le donneur d'ordre.</li> <li>• Prend en charge <b>les points contractuels et de facturation</b>.</li> <li>• <b>Est force de proposition</b> en ce qui concerne l'évolution générale du centre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planifie</b> les opérations et <b>dimensionne</b> les ressources humaines et décide du choix des téléconseillers proposés.</li> <li>• <b>S'assure de l'opérationnel technique</b> en téléphonie, informatique et logiciels et transmet ses besoins au pilote technique.</li> <li>• <b>Motive ses équipes</b> dans la perspective de l'optimisation des opérations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assure</b>, avec l'équipe informatique, la <b>réalisation technique</b> (téléphonie, informatique, ...) de la prestation.</li> <li>• <b>Assure la relation avec le pilote technique du donneur d'ordre</b>.</li> <li>• <b>Contrôle et valide les données</b>.</li> <li>• <b>Il valide les échanges de fichiers</b>.</li> </ul>
<b>Le directeur du D<sup>pt</sup> TMK</b>	<b>Le responsable de projet</b>	<b>Le directeur qualité</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assure la relation</b> avec le donneur d'ordre</li> <li>• <b>Est garant des engagements de Maxiphone</b></li> <li>• <b>Supervise la gestion globale du centre</b></li> <li>• <b>Dirige les réunions</b> de pilotage internes</li> <li>• <b>Anime</b> les comités de pilotages</li> <li>• <b>Expertise et optimisation du traitement des contacts</b>.</li> <li>• <b>Est force de proposition</b> sur les scripts et argumentaires ainsi que sur les outils, processus et organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assure la coordination</b> entre les interlocuteurs du donneur d'ordre et les équipes de production.</li> <li>• <b>Suivre et transmettre les résultats</b>.</li> <li>• <b>Créer les scripts</b>.</li> <li>• <b>Créer les tableaux de bord</b>.</li> <li>• <b>Élaborer le rapport de fin de campagne</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assure la supervision des procédures qualités</b> et de leur conformité aux normes ISO</li> <li>• <b>Élabore un plan spécifique</b> à l'opération. Ce plan qualité sera contrôlé par audit interne, mais pourra, à la demande du donneur, faire l'objet d'un audit par l'AFAQ (organisme certificateur)</li> </ul>
	<b>Le superviseur</b>	<b>Le formateur</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manage son équipe de téléconseillers</b>.</li> <li>• <b>Écoute</b> les téléconseillers quotidiennement.</li> <li>• <b>Aide</b> les téléconseillers.</li> <li>• <b>Dynamise les résultats</b> en animant son équipe et en créant une ambiance positive.</li> <li>• <b>Veille à la bonne utilisation du système d'information et notamment à la saisie informatique</b>.</li> <li>• <b>Participer</b> aux réunions de production.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dispense aux téléconseillers la formation initiale</b></li> <li>• <b>Aide</b> à la conception des formations aux opérations.</li> <li>• <b>Prend en charge le suivi qualitatif des actions en intervenant sur le terrain en recadrage</b> individuel des téléconseillers.</li> </ul>

Pour être encore plus concret, nous vous présentons, ci dessous, le schéma du flux des tâches ou cinématique d'une opération. Décomposé en 3 phases, la mise en œuvre, la production des appels et la phase de postproduction, ce schéma n'est bien sur qu'un exemple, chaque prestation dispose de ses particularités, mais est suffisamment représentatif d'une opération de télémarketing dite "classique".

⊙ = Management de la qualité

### Phase de Mise en Œuvre



⊙ = Management de la qualité

### Phase de Production

