DOSSIER 1 - Mettre en place un nouveau plateau

Votre mission consiste à constituer une équipe de téléacteurs de Comdata pour mener à bien la campagne dans les délais donnés par Voyage Online, à fixer les objectifs de cette équipe et à construire les outils d'évaluation pertinents.

Annexe 1 : Présentation de Voyage Online et du voyage
Annexe 2 : Cahier des charges de la campagne fourni par Voyage Online
Annexe 3 : Cahier des charges fourni par le directeur opérationnel Comdata
Annexe 4 : Fiche métier téléacteurs
Annexe 5 : Modèle de grille d'évaluation des téléacteurs d'un plateau Comdata

Travail à faire

1.1 Réaliser un schéma permettant aux futurs téléacteurs de comprendre la démarche de prospection de la campagne Voyage Online définie par Comdata, tant en termes de volumes que de descripteur du processus.

1.2 Déterminer le nombre de téléacteurs à affecter au plateau de vente du voyage à Rome de Voyage Online.

1.3 Réaliser le tableau de bord qui servira au suivi des performances quantitatives de chacun des téléacteurs de l'équipe.

1.4 Élaborer la grille d'évaluation des téléacteurs adaptée à la Campagne Voyage Online en définissant les critères propres à chaque domaine.

DOSSIER 2 - Produire des contenus digitaux

Voyage Online désire exploiter les contacts qualifiés lors de cette campagne et vous demande d'étudier les moyens pertinents pour générer des leads. Sofia BOUVIER vous demande d'étudier la mise en œuvre d'une newsletter. Vous êtes chargé(e) de préparer les contenus nécessaires au suivi des contacts qualifiés.
De plus, bien que les collaborateurs de Comdata aient déjà été largement sensibilisés au règlement général sur la protection des données, Sofia BOUVIER estime qu'ils doivent être mieux informés sur les précautions à prendre concernant l'envoi de campagnes d'e-mailing.

Annexe 6 : Newsletter, les 7 éléments que vos clients aiment retrouver
Annexe 7 : Points forts de Voyage Online

Travail à faire

2.1 Recenser les avantages et limites de la mise en place d'une newsletter Voyage Online destinée aux contacts qualifiés lors de l'opération « Voyage à Rome ».

2.2 Dans le cadre du règlement général sur la protection des données, identifier les obligations légales propres à la newsletter.

2.3 Construire la trame de la première newsletter et proposer des éléments de contenu.

RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE

En s'inspirant du cas traité et en mobilisant des connaissances, proposer en une trentaine de lignes une réflexion commerciale structurée qui répondra à la question suivante :

Est-il toujours pertinent pour une entreprise d'externaliser son service de relation client à distance ?