

Gérer les appels téléphoniques et planifier les rendez-vous

13



VENTES

FICHE MICRO 20

- 20.1 Consigner un appel téléphonique
- 20.2 Afficher les appels téléphoniques dans le calendrier

FICHE MICRO 21

- 21.1 Planifier un rendez-vous à partir d'un appel téléphonique
- 21.2 Modifier et déplacer un rendez-vous
- 21.3 Planifier un rendez-vous pour une réunion et inviter des employés

MISE EN SITUATION

- Plusieurs appels téléphoniques ont été reçus dans la journée. Ils doivent être consignés pour être traités.
- Marc Paupas, directeur de la société, veut organiser une réunion avec plusieurs collaborateurs.



Vos missions

Le 15 février, Mme Chaussois vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Consigner les appels téléphoniques et planifier les rendez-vous.

Mission 2 : Planifier un rendez-vous pour une réunion et inviter des employés.



Mission 1 Consigner les appels téléphoniques et planifier les rendez-vous

Deux appels téléphoniques ont été reçus.

- Consignez les deux appels dans le PGI (doc 1 et 2) (➔ FICHE MICRO 20.1 et 20-2).
- Planifiez les rendez-vous (doc 1 et 2) (➔ FICHE MICRO 21.1 et 21-2).

Doc 1 Appel téléphonique reçu par Lynda Chaussois pour Samuel Diouff

Mémo téléphone

Objet de l'appel : Ouverture de deux nouveaux magasins

De		À
Clara HURET		Samuel DIOUFF
INOUEST SARL		
Date	Heure	Numéro de téléphone
15/02/20..	15 h 10	02 40 02 76 60

Message

Implantation de deux nouveaux magasins sur le département.
Projet d'extension de la gamme.
Voudrait programmer une rencontre dès que possible avec M. Diouff.

Enregistrer l'appel téléphonique dans le PGI (appel consigné).
Programmer ensuite une rencontre avec le client le 20 février sur place (dans nos locaux) vers 11 h. Prévoir 1 heure.

Action				Appel pris par
<input type="checkbox"/> A appelé	<input type="checkbox"/> Fait suite à un appel	<input checked="" type="checkbox"/> Le rappeler	<input type="checkbox"/> Rappellera	Lynda Chaussois

Doc 2 Appel téléphonique reçu par Youcef Nabby pour Marc Paupas

Mémo téléphone

Objet de l'appel : Bilan comptable et financier

De	À	
Christelle Barrois	Marc Paupas	
CAP EXPERTISE COMPTABLE		
Date	Heure	Numéro de téléphone
15/02/20..	9 h 25	05 56 96 54 24

Message

Demande de rappeler pour RDV dans le courant de la semaine prochaine.
 Bilan de l'année écoulée.
 Business plan sur projet d'investissement envisagé.
 Déplacement sur place ou au cabinet.

Enregistrer l'appel téléphonique dans le PGI (appel consigné).

Programmer ensuite une rencontre avec l'expert comptable le 27 février au cabinet à partir de 10 h.
 Prévoir 3 heures.

Action	Appel pris par		
<input type="checkbox"/> A appelé	<input type="checkbox"/> Fait suite à un appel	<input checked="" type="checkbox"/> Le rappeler	<input type="checkbox"/> Rappellera
			Youcef Nabby



Mission 2 Planifier un rendez-vous pour une réunion et inviter des employés

M. Paupas, directeur de la société, veut planifier une réunion de travail.

3 Planifiez la réunion de travail et invitez les employés concernés (**doc 3**) (➡ **FICHE MICRO 21.3**).

4 Imprimez les factures.

Doc 3 Appel téléphonique reçu par Youcef Nabby pour Marc Paupas

NOTE

De : Marc Paupas

Le : 17/02/20..

À : Lynda

Lynda,

Vous voudrez bien programmer une réunion le 23 février à 10 h 00. Prévoyez 2 heures. Invitez Youcef, Samuel et Julien.

Ordre du jour : Bilan des ventes du dernier exercice / Objectifs N.

Merci,

Marc Paupas.

Mission 1 Consigner les appels téléphoniques et planifier les rendez-vous

► Appel téléphonique du client Inouest

★ Rechercher : Appels consignés ?

AUJOURD'HUI 7 JOURS
 Résumé de l'appel Partenaire Responsable Équipe commerciale ?

► Regrouper par...

Rechercher Vider Filtres

Créer Supprimer [1 à 1] de 1

DATE	RÉSUMÉ DE L'APPEL	PARTENAIRE	RESPONSABLE
15/02/2017 15:22:14	Ouverture de 2 nouveaux magasins	INOUEST	Administrateur

[1 à 1] de 1

Appels consignés ?

Enregistrer Annuler [1 / 1]

Résumé de l'appel : Ouverture de 2 nouve Téléphone : 02 40 02 76 60 Durée : 00:00 Planifier un rendez vous
 Date : 15/02/2017 15:22:1 Responsable : Administrateur Équipe commerciale : Planifier un autre appel
 Convertir en opportunité

Contacts
Partenaire : INOUEST
 Catégorisation
Catégorie : Entrant

Contact partenaire : Huret, France, SAINTE-PAZANNE, 13 rue du Grand
 Priorité : Normal

Téléphone mobile :
 Piste/opportunité :

Description

Implantation de deux nouveaux magasins sur le département.
 Projet d'extension de la gamme.
 Voudrait programmer une rencontre dès que possible avec M. Diouff.

À faire Suspendu
 Annuler Non conclu Suspendu

► Programmation du rendez-vous avec le client Inouest

★ Rechercher : Rendez-vous ?

Réunion/partenaire Responsable : Équipe commerciale ? :

Rechercher Vider Filtres

Today 20 Feb 2017 MONTH WEEK DAY

20 FEB 2017

08:00	
09:00	
10:00	
11:00	11:00 - 12:00 Clara HURET - Ouverture 2 nouveaux magasins, INOUEST, false, INOUEST, false
12:00	
13:00	
14:00	
15:00	
16:00	

Rendez-vous ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Résumé : Clara HURET - Ouverture 2 nouveaux magasins, INOUEST, false Type de réunion : **Rendez-vous client** Toute la journée : ☐

Date de début : 20/02/2017 11:00:00 Durée : 01:00 Date de fin : 20/02/2017 12:00:00

Emplacement ? : **Sur place** Rappel ? : Récurrent ? : ☐

Rendez-vous Détail de l'invitation

Affectation	Contacts	Visibilité
Responsable : <u>Administrateur</u>	Partenaire : <u>INOUEST</u>	Privé : Publique
Organisateur : Administrateur	Contact : <input type="text"/>	Afficher l'heure en : Occupé
Équipe commerciale ? : <input type="text"/>	Courriel ? : <input type="text"/>	

Description

Implantation de deux nouveaux magasins sur le département.
Projet d'extension de la gamme.

État : Terminé Réinitialiser à non-confirmé

► Appel téléphonique du fournisseur CAP expertise comptable

★ Rechercher : Appels consignés ?

AUJOURD'HUI 7 JOURS
 Résumé de l'appel Partenaire Responsable Équipe commerciale ?

Regrouper par...
 Rechercher Vider
 Filtres

Créer Supprimer
 [1 à 1] de 1

DATE	RÉSUMÉ DE L'APPEL	PARTENAIRE	RESPONSABLE
15/02/2017 09:42:51	Bilan comptable et fiscal année écoulée	CAP Expertise comptable	Administrateur
15/02/2017 15:22:14	Ouverture de 2 nouveaux magasins	INOUEST	Administrateur

[1 à 1] de 1

► Programmation du rendez-vous avec le fournisseur CAP expertise comptable

★ Rechercher : Rendez-vous ?

Réunion/partenaire Responsable Équipe commerciale ?

Rechercher Vider
 Filtres

Today 27 Feb 2017
 MONTH WEEK DAY

27 FEB 2017

Time	Event
08:00	
09:00	
10:00	10:00 - 13:00 Bilan comptable et financier, CAP Expertise comptable, false
11:00	
12:00	
13:00	
14:00	
15:00	
16:00	
17:00	

Rendez-vous ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Résumé : Bilan comptable et financier Type de réunion : Toute la journée : ☐

Date de début : 27/02/2017 10:00:00 Durée : 03:00 Date de fin : 27/02/2017 13:00:00


Emplacement : Cabinet comptable Rappel : Récurrent : ☐

Rendez-vous Détail de l'invitation

Affectation	Contacts	Visibilité
Responsable : <u>Administrateur</u>	Partenaire : <u>CAP Expertise comptable</u>	Privé : Publique
Organisateur : Marc Paupas	Contact : /	Afficher l'heure en : Occupé
Équipe commerciale ? :	Courriel ? :	

Description

Bilan de l'année écoulée.
Business plan sur projet d'investissement envisagé.

État : Terminé  Réinitialiser à non-confirmé



Mission 2 Planifier un rendez-vous pour une réunion et inviter des employés

► Planification de la réunion et invitation des employés

Rendez-vous ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Résumé : Réunion interne - Bilan des ventes du dernier exercice et objectifs Type de réunion : Rendez vous interne Toute la journée : ☐

Date de début : 23/02/2017 10:00:00 Durée : 02:00 Date de fin : 23/02/2017 12:00:00

Emplacement ? : Sur place Rappel ? : Récurent ? : ☐

Rendez-vous Détail de l'invitation

Affectation	Contacts	Visibilité
Responsable : <u>Administrateur</u>	Partenaire :	Privé : <u>Public pour les employés</u>
Organisateur : Marc Paupas	Contact :	Afficher l'heure en : Occupé
Équipe commerciale ? :	Courriel ? :	

Description

Bilan des ventes du dernier exercice.
Objectifs N.

État : Terminé Réinitialiser à non-confirmé

Rendez-vous ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Résumé : Réunion interne - Bilan des ventes du dernier exercice et objectifs Type de réunion : Rendez vous interne Toute la journée : ☐

Date de début : 23/02/2017 10:00:00 Durée : 02:00 Date de fin : 23/02/2017 12:00:00

Emplacement ? : Sur place Rappel ? : Récurent ? : ☐

Rendez-vous **Détail de l'invitation**

Inviter des personnes

Détails de l'invitation

DE	À	COURRIEL À	RÔLE	ÉTAT	
Administrateur	<u>Julien MUINQUE</u>		Participation requise	Nécessite une action	
Administrateur	Samuel DIOUFF		Participation requise	Nécessite une action	
Administrateur	Youcef NABBY		Participation requise	Nécessite une action	