

Annexe 8 :

Gestion du temps de travail d'un télévendeur

Une étude préalable a donné les résultats suivants :

- Pour la prospection, la durée moyenne d'un contact téléphonique est de huit minutes ;
- Lorsqu'un appel est concluant, les télévendeurs déposent un coffret d'essai gratuit et un catalogue chez le prospect ;
- Un tiers des appels aboutit à un dépôt ;
- Le dépôt des coffrets prend trente minutes par client ;
- Quatre jours après le dépôt, le télévendeur rappelle pour une éventuelle prise de commande, ce qui se produit dans 25% des cas. A ce moment, on ne comptabilise que la durée du contact téléphonique consacrée à la prise de commande.
- La durée moyenne d'une prise de commande est de huit minutes.
- Parmi ces nouveaux clients, 20 % deviendront des clients fidèles qui commanderont et seront livrés une fois par mois, le mois suivant.
- Le temps nécessaire à la préparation des commandes est de cinq minutes.
- La livraison prend trente minutes par client.

Temps de travail d'un télévendeur :

- trente cinq heures par semaine ;
- cinq semaines de congés ;
- une semaine pour absences diverses ;
- quatre heures par semaine en réunion, formation, etc..

Annexe 8 bis

Informations sur la force de vente

Actuellement, la force de vente de l'entreprise est composée de dix personnes ayant le statut de VRP.

La moyenne d'âge est assez élevée, ce sont des représentants qui connaissent bien l'entreprise mais ont peu de contacts avec elle, hormis une réunion mensuelle au cours de laquelle ils présentent le récapitulatif de leur activité du mois : ventes mensuelles, nombre de clients visités.

Ils reçoivent une rémunération constituée essentiellement d'un fixe et d'une partie variable (un pourcentage fixe sur le chiffre d'affaires).

Ils sont tenus au courant des nouveautés par l'entreprise qui leur transmet un descriptif des produits avant leur entrée dans le catalogue.