

Préparation de la campagne de télémarketing



1- Déterminer les objectifs :

Pour qu'une campagne de télémarketing soit une réussite, il faut avant tout que les objectifs fixés soient simples, mesurables, atteignables et quantifiables. D'autre part, vous devez distinguer les objectifs prioritaires des objectifs secondaires.

2- Déterminer le budget :

C'est une phase importante de votre projet. Elle conditionne les moyens que vous allouerez à votre campagne de télémarketing. Celui-ci peut-être variable ou fixe en fonction de la nature de vos prestations. Ainsi, Services Numerica pourra vous facturer à l'heure de travail.

3- Définir la cible visée :

Identifier de façon claire vos cibles pour chaque campagne de télémarketing vous évite de perdre du temps sur des entreprises ou des interlocuteurs non concernés par votre campagne. Vous devez ainsi spécifier pour les entreprises la taille, la région, le secteur d'activité et le niveau d'interlocuteurs recherchés.

4- Utiliser une liste d'appels adéquate :

Une bonne liste respecte 3 règles fondamentales pour toute campagne de télémarketing :

- Elle est en adéquation avec la cible visée;
- Elle est régulièrement mise à jour;
- Elle offre un bon taux de réponse;
- Une liste d'appels de bonne qualité optimise le rythme des appels, le rendement et l'efficacité du contact établi puisque votre offre de produits ou de services correspond aux besoins et attentes de vos prospects.

Il est donc capital de disposer de listes d'appels ciblées et actualisées.

5- Établir le texte d'appel :

Lorsque vous lancez une campagne de télémarketing, vous vous transformez en ambassadeurs de votre marque ou société. Le texte d'appel devra par ailleurs être soigneusement travaillé dans l'esprit des objectifs fixés.

Lancement et suivi

des opérations de télémarketing :



6- Débuter par une période d'essai :

La période d'essai est tout aussi importante pour vous que pour nous, car celle-ci vous permet, d'abord de vérifier l'adéquation entre la prestation vendue et la prestation rendue et de vous assurer, et aussi, de la qualité du discours tenu. Cette période d'essai nous permet de dégager les ratios moyens de l'opération de télémarketing et donc son retour sur investissement ainsi que de définir le type de rapport et la fréquence à laquelle nous devons vous les transmettre. Cette période d'essai est aussi l'occasion de valider le texte d'appels et de le faire évoluer au fur et à mesure des difficultés rencontrées.

7- Engager la production sur une période déterminée :

Une fois la période d'essai concluante, il convient de nouer un partenariat fort en s'engageant par un contrat sur une durée déterminée. Cet engagement nous montrera votre capacité à vous projeter dans la collaboration et donc la confiance que vous nous accordez. Nous n'en serons que plus prompts à investir pour vous satisfaire au mieux.

8- Nous transmettre la rétroaction du terrain :

Lorsque votre campagne de télémarketing a une répercussion sur le terrain vous devez nous faire partager ses remontées. Elles nous permettront de corriger le texte ou de détecter un dysfonctionnement dans le processus.

Bonne campagne de télémarketing !