



Traitement des leads

Sales Academy



La gestion des RP

Votre réussite passe par le respect des méthodes
données.

Elles ont fait leurs preuves : respectez-les !



Affectations

Les affectations arrivent le matin vers 11h00 via le fichier affectations (dispo sur Drive) Vous serez averti par tchat.

Vous devez rentrer vos leads un à un sur VC.

(Copier/coller mail, VC, on rentre dans la fiche, note PRM ACRO+ date + qualifier et programmer RP en nouveau contact)

Si vous ne rentrez pas vos leads le jour même, ils seront re dispatchés le lendemain.

Coût du lead environ 15 € (1 action = 1 € donc 15 actions par leads avant de classer)

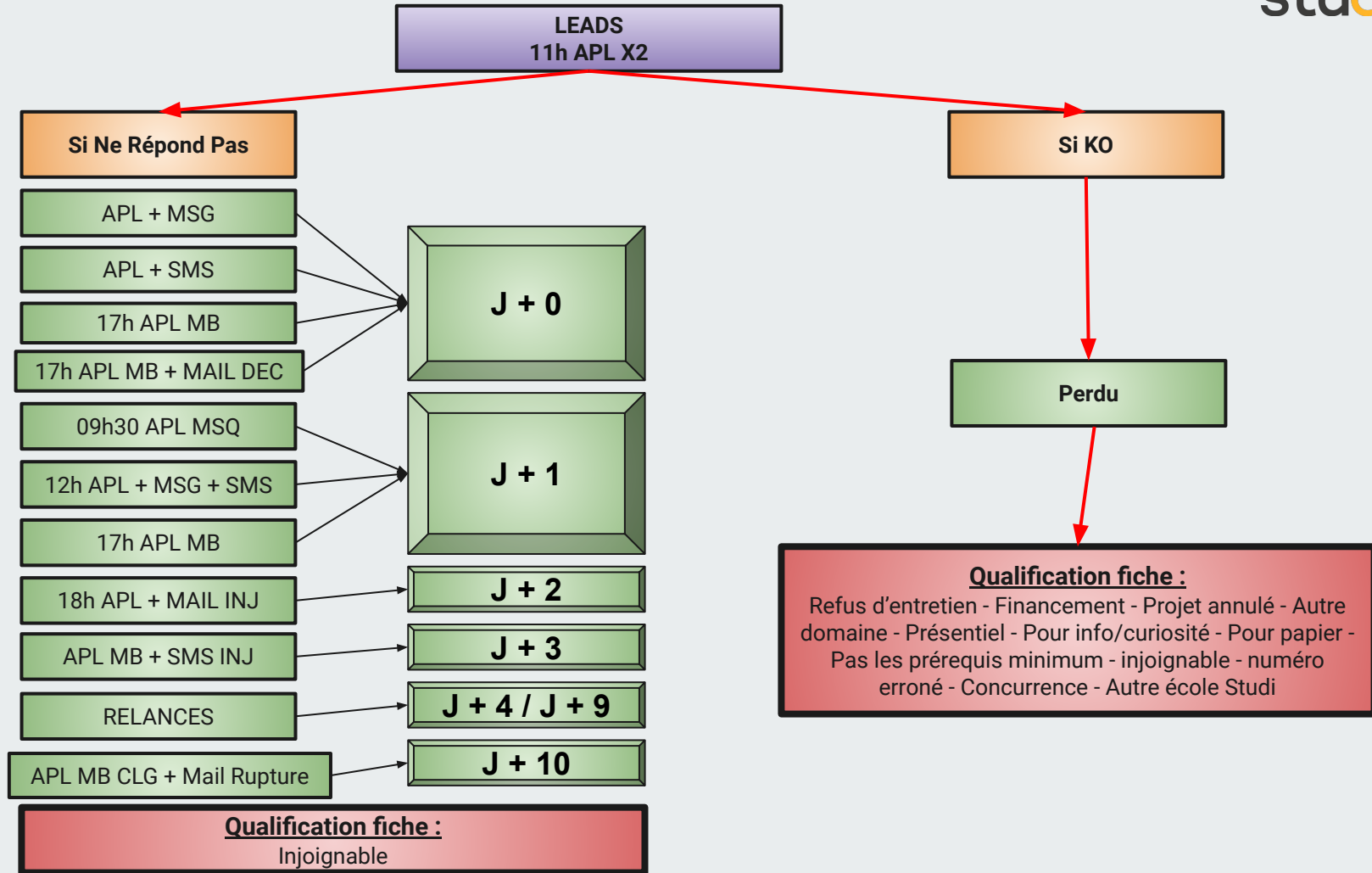
Démarrage d'appel : lead Back Line (lead qui ont déjà été traités)

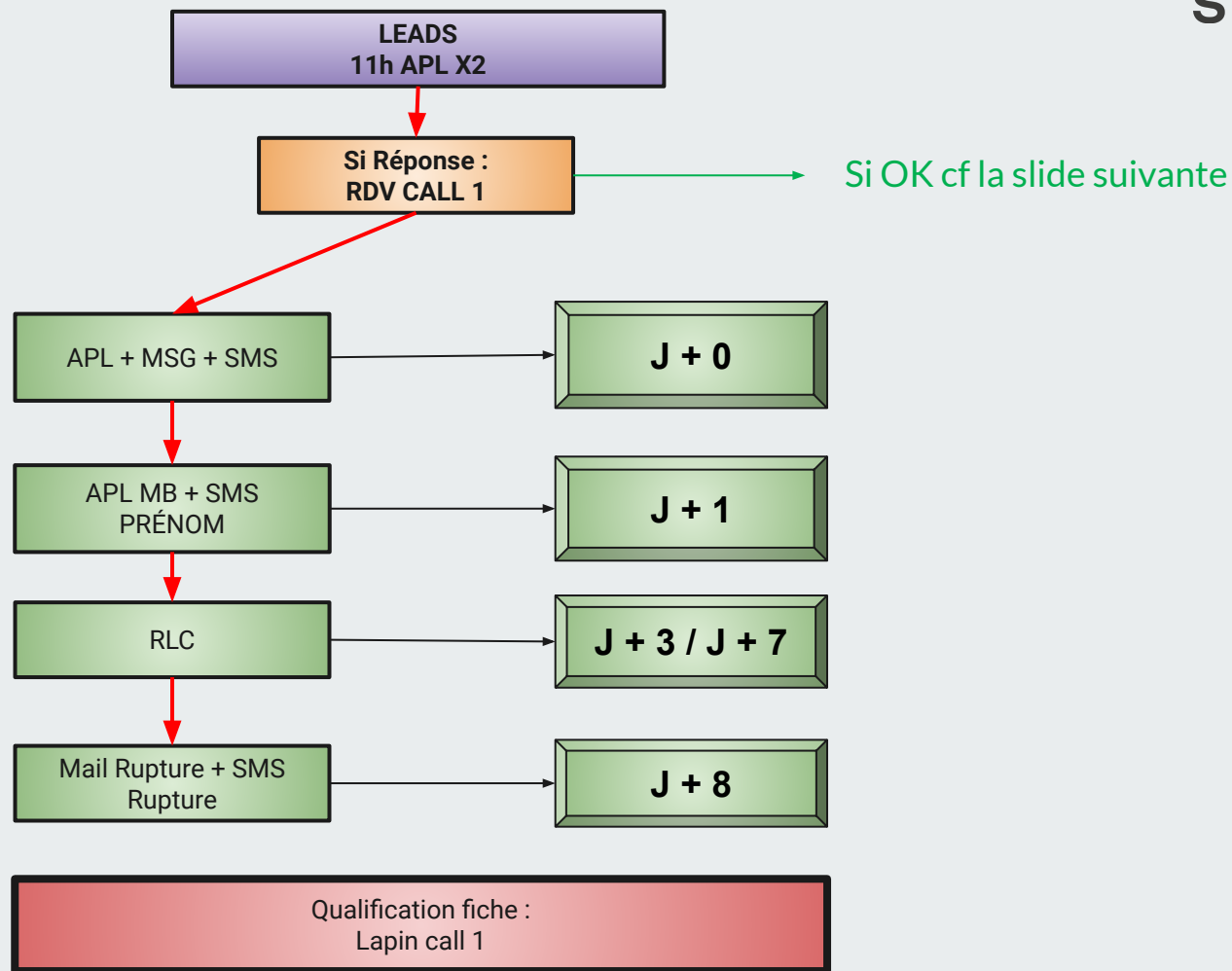


LEXIQUE :

- APL : *Appel*
- APL MSQ : *Appel masqué*
- APL CLG : *Appel par un collègue*
- MSG : *Message répondeur*
- RLC : *Relances*
- MB : *Mobile*
- SMS INJ : *SMS injoignable*
- SMS FDJ : *SMS fin de journée*
- MAIL DEC : *Mail découverte*
- MAIL TEST : *Mail test de la plateforme d'enseignement*
- MAIL INJ : *Mail injoignable*
- CALL 2 : *Appel avant validation/inscription pour traitement des objections et closing*
- PERDU : *Fiche classée direction backline*
- STUDENT SUCCESS : *Service pédagogique*

Pour retrouver le détail des guides conversationnels à respecter pour chacune des étapes, se référer aux documents gestion des RP.





PERDU
Qualification fiche : Abandon
projet - Concurrence -
Présentiel - Financement

LEADS
11h APL X2

PERDU
Qualification fiche : Abandon
projet - Concurrence -
Présentiel - Financement

SI KO

Call 2
Promesse

SI NRP

APL 11h + MSG

APL MB 12h - 14h +
SMS

SMS FDJ

MSG + APL CLG

RLC

Mail Rupture + SMS
Rupture

J + 0

J + 1

J + 2 / J + 7

J + 8

Qualification fiche :
Lapin Call 2

Si Répond
RDV CALL 1/2
Argumentation

SI OK

Inscription

SMS
MAIL
APL
(Max J+1)

Student
Access
(Max J+1)

Qualification fiche :
Inscription

SI OK

Call 2
Réflexion

SI NRP

MSG + MAIL TEST

APL + SMS + MSG

RLC

APL + SMS REMISE

Mail Rupture + SMS
Rupture

J + 0

J + 2

J + 3 / J + 4

J + 3 / J + 7

J + 8

Qualification fiche :
Lapin Call 2

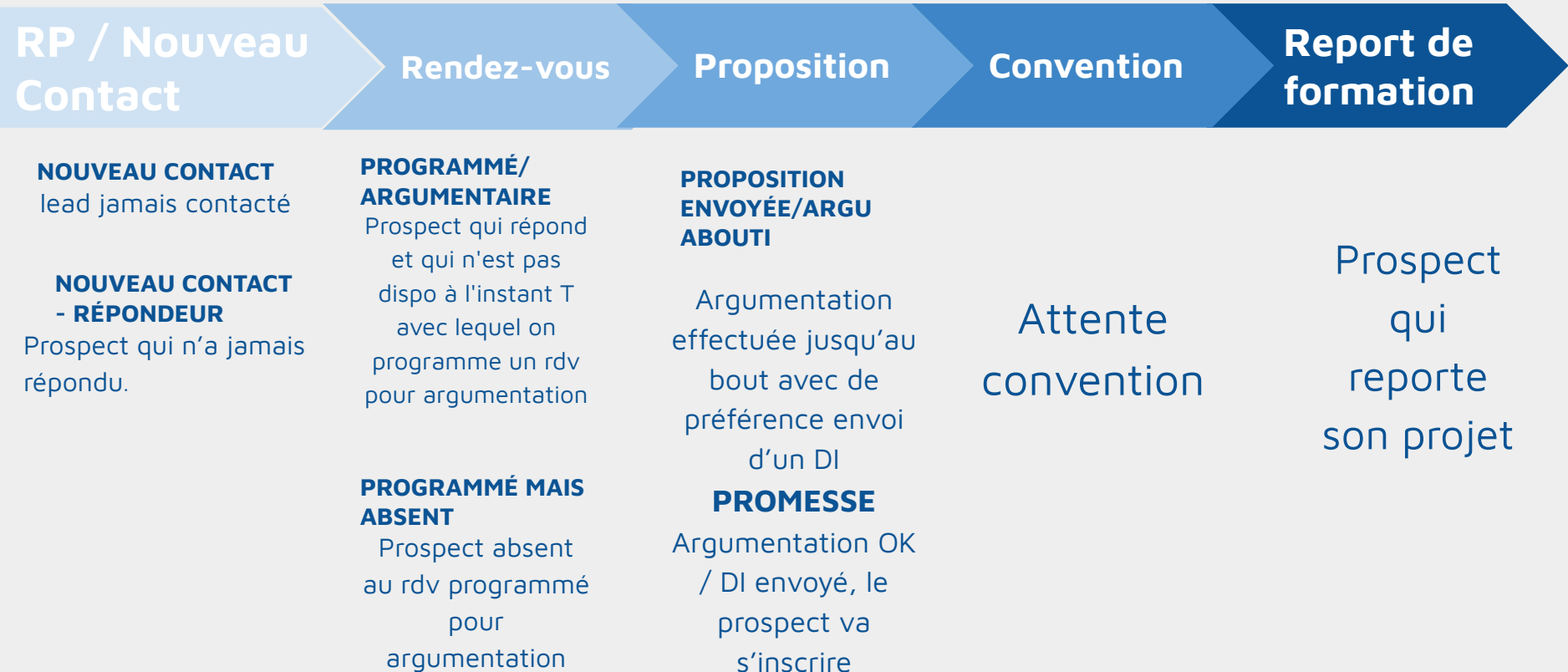
La gestion des leads

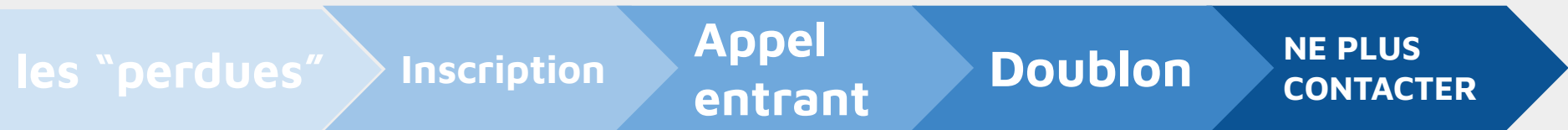
Après chaque appel, VC vous demandera de classer votre fiche :



Les Rappels Personnels (RP) :

10 cas possibles





Fiches qui ne feront plus l'objet d'un RP

Refus d'entretien
Ne répond plus
Financement
Projet annulé
Autre domaine
Présentiel
Pour info -
Curiosité
Pour papier -
Renouvellement de titre de séjour
Pas les pré-requis minimum
Injoignable
Numéro erroné
Annales - Conseils -
Pronostics
Concurrence
Autre école STUDI

Votre prospect est désormais apprenant !

Appel sans suite, erreur, autre service, transfert à un collègue, fiche ouverte par erreur

2 fiches existantes dans PRM pour même prospect classer la fiche en doublon et cliquer sur ne pas appeler
Faire un mail au CF concerné

REFUS D'ENTRETIEN

Le prospect a spécifié ne plus vouloir être contacté par aucun moyen

Les statuts d'avancement de projet sous PRM

Avancées renseignées par le CF :

Projet ouvert : le projet vient d'être créé, le CF commence les phases de découverte / argumentaire

Proposition : le CF a soumis des documents pour signature au prospect (Devis / DI / convention...)

Projet "concrétisé, à valider" : toutes les pièces pour le contrat sont revenues, le dossier est complet et signé. Il peut être transmis à l'ADV (via JIRA).

Abandon du projet : permet de noter explicitement que le projet ne se concrétisera pas car le prospect ne donne pas suite.

Attention lorsque le projet est en statut "abandon" il faudra refaire un projet complet pour pouvoir le valider par la suite!



Merci pour
votre attention!

studi