FICHE PROCEDURE DU SERVICE COMMERCIAL

Document à avoir dans son classeur « activités professionnelles », partie « service commercial ».

Les procédures sont des DEMARCHES OBLIGATOIRES.

Ce sont une suite de formalités à remplir.

PROCEDURE 1 : SUIVI DE DEMANDE GROUPE

1.	Je remplis une **fiche de renseignement client groupe.**
2.a.	Si je dispose de toutes les informations nécessaires, je calcule et complète un **devis groupe**.
2. b.	S'il me manque des informations, je contacte le prospect par téléphone (**fiche préparation d'un appel téléphonique**) pour obtenir les informations, je calcule et complète un **devis groupe.**
3.	J'envoie le devis par mail à la responsable du service commercial.
4.	Une fois le devis validé par ma responsable, je rédige la lettre au prospect qui accompagnera l'envoi du devis.
5. a.	Si le prospect me confirme l'acceptation de mon devis, je prends rendez-vous ou je lui envoie le **contrat de réservation groupe** pour signature**.**
5. b.	Si le prospect ne répond pas, je le relance par téléphone **(fiche préparation d'un appel téléphonique)** pour connaître la raison et je propose, si nécessaire, une autre offre commerciale.
6.	Je complète le cahier des réservations, une fois le contrat de réservation signé.

PROCEDURE 2 : Recevoir un appel téléphonique transféré par l'accueil.

1. **Je décroche** avant la 3ème sonnerie de téléphone.

2. **J'écoute la raison** de cet appel. **Je note le nom** de l'appelant et **je remercie le chargé d'accueil** de me transférer la communication.

3. Dès que je suis en communication avec le prospect ou client, **j'énonce ma phrase d'accueil** : « XXX du service commercial de la Résidence de plein air Louise en Ardèche, bonjour Mr ou Mme YYY.»

4. Je reformule la raison de l'appel donnée par le chargé d'accueil et je demande confirmation. (Ex : « Vous recherchez des infos sur… C'est bien cela ? »

5.a. **Je traite sa demande** en répondant à ses questions. ***Et/ou***

5.b. **Je note sa demande** et **lui propose de le recontacter** (par téléphone ou mail) pour lui présenter une offre commerciale complète.

6. **Je demande** s'il a besoin **d'autres renseignements**.

7. **Je prends congé** en personnalisant la relation.

8. **Je rends compte de l'appel** en remplissant le cahier de suivi des appels.

💣 Quand vous êtes absent, vérifiez bien sur le cahier de suivi des appels que vous n'avez pas eu de message…