

MODE OPÉRATEUR À L'USAGE DES TÉLÉVENDEURS

Cet écran est à utiliser quand, lors d'un appel, un(e) client(e) vous fait part d'une critique sur un produit ou un service, d'une suggestion, d'une demande d'information, d'une demande d'arrêt...

Actions	Résultats
1 - Cliquer sur l'icône « Remontée client »	Affichage de la fiche « Remontée des informations clients » Les coordonnées du client sont affichées automatiquement
2 - Cliquer sur une des 6 possibilités de la zone Qualification 1 pour qualifier la « remontée du client »	Réclamation Suggestion Demande d'information Arrêt Satisfaction Autres
3 - Préciser la « remontée client » en sélectionnant la ou les rubriques de la zone Qualification 2	Produit : - Goût - Qualité - Conditionnement... Service...
4 - Cliquer sur Codart et saisir le(s) code(s) du ou de(s) produit(s) si la remontée concerne un produit Renseigner si possible les infos : n° de lot, date d'achat, Prix de vente...	Le libellé du produit s'affiche automatiquement
5 - Cliquer dans Commentaire pour saisir en quelques mots le problème rencontré, la suggestion émise ou l'information souhaitée	
6 - Cliquer sur <input type="checkbox"/> pour valider	La remontée est enregistrée et va être traitée par le service CLIENTS



Procédure de recrutement des télévendeurs

- | | |
|---|--|
| 1. Passation de l'annonce dans un journal local | <i>Pendant 6 semaines
(voir tarif journal)</i> |
| 2. Réception et analyse des candidatures par le superviseur (6 minutes par réponse) | <i>200 réponses analysées par le superviseur dont le salaire de base est de 1833 euros</i> |
| 3. Entretien d'une heure par candidat sélectionné (Effectué par le superviseur) | <i>50 candidats convoqués</i> |
| 4. Sélection définitive | <i>9 personnes embauchées au salaire de base de 1166,34 euros</i> |

Procédure de formation des télévendeurs

- | | |
|--|--|
| 1. Réservation auprès du centre de formation de Nîmes d'une formation pour les télévendeurs : 5 jours de formation à raison de 7 heures par jour | <i>Voir facture du centre de formation Argel Sud-Est</i> |
| 2. Réservation du transport par avion au départ de l'aéroport de Brest-Guipavas à destination de l'aéroport de Montpellier | <i>Voir facture</i> |
| 3. Réservation du ou des véhicules de location pour aller de l'aéroport au centre de formation | <i>Voir facture</i> |
| 4. Réservation d'un hébergement en demi-pension | <i>Voir facture</i> |
| 5. Réservation des repas du midi pour le formateur et les stagiaires sur le site de formation | <i>Voir facture du centre de formation</i> |
| 6. Confirmation aux stagiaires des informations pratiques (transport – hébergement ...) | <i>Courrier postal, tarif normal</i> |

ANNEXE 6

VOTRE PETITE ANNONCE



SA au capital de 300 000 €

SITE www.ouestfrance-enligne.com

10, rue du Breil 35051 RENNES CEDEX 9

Téléphone 0299326000
 Fax 0299326025
 Annonce sur internet annonces@ouest-france.fr

TARIF HT (TVA à 19,60 %)

Une annonce = 4 lignes	1 semaine	2 semaines	3 semaines
Bonnes affaires - Demande d'emploi	7,50 €	11,50 €	18,00 €
Auto-Moto – Rencontres	14,00 €	23,00 €	31,00 €
Offre d'emploi - Immobilier	25,00 €	39,00 €	55,00 €

ANNEXE 7

DOCUMENTATION FISCALE

TVA sur les frais de représentation

Vous pouvez désormais récupérer la TVA grevant les frais de restaurant, de réception et de spectacle exposés au profit des dirigeants et des salariés de l'entreprise, à condition que ces dépenses soient engagées dans l'intérêt de l'activité.

Cas spécifique de l'hébergement :

Interdiction de déduire la TVA sur les dépenses exposées pour assurer le logement ou l'hébergement des dirigeants ou du personnel de l'entreprise, qu'elles soient engagées dans l'intérêt de l'entreprise ou pour assurer la satisfaction de besoins individuels (sauf pour les dépenses relatives à la fourniture à titre gratuit du logement au personnel de surveillance, qui ouvrent exceptionnellement droit à déduction de TVA).

Source Internet site www.tpc-pme.com

TVA sur les véhicules de tourisme

4948 – Les véhicules conçus pour transporter des personnes sont exclus du droit à déduction.
 4966 – La location d'un bien n'ouvre droit à déduction pour le locataire que dans la mesure où le bien loué ne serait pas frappé d'exclusion en raison de sa nature.

Source Mémento Fiscal Francis Lefebvre 2003

ANNEXE 8

ACANTHE DU TEMPLE
1, rue Charles Babut
Place du Château
30000 NÎMES

Tél. 04 66 67 54 61
 Fax. 04 66 36 04 36

Hotel-du-temple@wanadoo.fr

Facture payée le 14/06/04
Chèque n° 5284196 : 2 440,80 euros

Motif : formation 9
 télévendeurs recrutés
 Lieu : Argel Sud-Est Nîmes
 Dates : 7 au 11 juin 2004

Facture n° 178240
 Date 11 juin 2004
 Page 1

Argel Ouest
 ZI de Saint Eloi
 29800 PLOUEDERN

DATE	QTE	PRESTATION	PU HT	PU TTC	PT TTC
07/06/04	9	1/2 PENSION	62,00	67,80	610,20
08/06/04	9	1/2 PENSION	62,00	67,80	610,20
09/06/04	9	1/2 PENSION	62,00	67,80	610,20
10/06/04	9	1/2 PENSION	62,00	67,80	610,20

TVA 19,60% 119,95 repas HT : 612,00

TVA 5,50% 89,10 chambres HT : 1 620,00

TOTAL TVA : 209,05 HT : 2 232,00

Paiement comptant au 11 juin 2004

TOTAL À PAYER 2 441,05 €

TVA acquittée sur les débits

RCS Nîmes A 321 787 368 - APE 551C - TVA FR 35 321 787 368

ANNEXE 9

Hertz

Aéroport Nîmes 30000 Nîmes

Identifiant TVA : FR 00 319 505 632

RCS Versailles B 319 505 632

SIRET: 319 505 632 00087

SA au capital social de 25.394.868,19 €

Tél : 04 66 70 19 96

Facture n° 1258 du 08 juin 2004

Facture payée le 15/06/04
Chèque n° 5284197 : 746,21 €

ARGEL OUEST
 ZI DE ST ELOI
 29800 PLOUEDERN
 FRANCE

Échéance : 11/06/04

Station Départ : 07/06/04 à Montpellier aéroport Station Retour : 11/06/04 à Montpellier aéroport

Véhicules : *RENAULT CLIO*

Immatriculation : *856 AC 34 et 958 BC 34*

Description	Nombre de véhicules	Prix forfaitaire pour 5 jours	Montant
<i>Véhicule Économique 5 personnes : sans air conditionné, boîte mécanique, dans le terminal d'aéroport</i>	2	311,96	623,92
		TVA à 19,60 %	122,29
		Total facturé	746,21 €

ANNEXE 10

AIR FRANCE

SA au capital de 1 868 000 000 €
 45 Rue de Paris
 93290 TREMBLAY EN FRANCE
 Tél : 01.60.05.38.25 Télécopie : 01.64.80.72.36

Facture n° 1124 du 07/06/04

ARGEL OUEST
 ZI de St Éloi
 29800 PLOUERDEN

Échéance : paiement comptant au 07/06/04
 Règlement : le 7/06/04 chèque n° 5199201

Vols		Départ	Arrivée	Durée	Escales	Classe
Vol Aller Lundi 7 juin 2004						
<u>AF7361E</u>	06:35	Brest, Guipavas (BES), France	07:50	Paris, Orly (ORY), France	3:25	Sans Escale Eco
<u>AF7542E</u>	08:45	Paris, Orly (ORY), France	10:00	Montpellier, Frejorgues, France		Sans Escale Eco
Vol Retour Vendredi 11 juin 2004						
<u>AF7557E</u>	18:25	Montpellier, Frejorgues, France	19:55	Paris, Orly (ORY), France	4:00	Sans Escale Eco
<u>AF7374E</u>	21:15	Paris, Orly (ORY), France	22:25	Brest, Guipavas (BES), France		Sans Escale Eco
Détail du prix						
Tarif	Taxes aéroport		Passager(s)	Montant TTC		
702.00	+ 82.95	x	9 Adultes	7 064.55 €		

RCS Bobigny B 552 043 002 - APE 621Z - TVA : FR 35 552 043 002

ANNEXE 11

*C'est si facile*

Centre de formation

Société par actions simplifiée
 Capital social de 781 865,27 euros
 RCS Nîmes B 311 274 773

ARGEL SUD-EST
 Route St Gilles 30000 NÎMES

Téléphone : 04 66 38 84 60
 Télécopie : 04 66 38 84 74

Facture n° 111425 du 15/06/04

Société ARGEL OUEST
 ZI de St-Éloi
 29800 PLOUEDERN

Règlement par chèque au 15/07/04

Désignation	Quantité	PU HT	Montant HT
Journées de formation sur site stage "TECHNIQUES DE LA TÉLÉVENTE »			
Repas du midi 7 au 11 juin 2004	50	5,00	250,00
Total HT			250,00
TVA à 19,60 %			49,00
Net à payer en €			299,00

ANNEXE 12



Centre de formation

Société par actions simplifiée
Capital social de 781 865,27 euros
RCS Nîmes B 311 274 773

ARGEL SUD-EST
Route St Gilles 30000 NÎMES

Téléphone : 04 66 38 84 60
Télécopie : 04 66 38 84 74

Facture n° 111426 du 15/06/04

Société ARGEL OUEST
ZI de St-Éloi

29800 PLOUEDERN

Règlement par chèque au 15/07/04

Désignation	Quantité	PU HT	Montant HT
Journées de formation sur site stage "TÉLÉVENDEURS" du 7 au 11 juin 2004			
Location de la salle	5	150,00	750,00
Location du matériel	5	80,00	400,00
Intervenant - formateur	9	522,50	4 702,50
Total HT			5 852,50
Remise 5 % sur les locations		5 %	57,50
			5 795,00
TVA à 19,60 %		19,60%	1 135,82
Net à payer en €			6 930,82

ANNEXE 13

ORGANISATION COMPTABLE

L'exercice comptable s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Les documents comptables sont enregistrés à leur date de création et dans l'ordre chronologique

L'entreprise assujettie au régime du réel normal a demandé l'autorisation d'acquitter la TVA sur les débits.

ANNEXE 14

LISTE DES JOURNAUX

ACH	Journal des factures et avoirs fournisseurs	OPD	Journal des opérations diverses
CAI	Journal de caisse	VEN	Journal des factures et avoirs clients
CEL	Journal du Crédit Lyonnais		

ANNEXE 15

EXTRAIT DU PLAN DE COMPTES ARGEL OUEST

.....	445710	TVA collectée
401ACA	512010	Crédit Lyonnais
401AIR	531000	Caisse
401ARG	609700	RRR obtenus sur achats
401HER	613500	Locations de véhicules
401OUE	622810	Frais de formation Argel sud-est
445620	623100	Annonces et insertions
445661	625100	Voyages et déplacements
445662

ANNEXE 16

ARGEL		BULLETIN DE PAYE				
ZI de Saint Éloi						
29800 PLOUEDERN						
Établissement : Établissement principal		Période Du 01/05/2004 au 31/05/2004				
SIRET : 49738098000050		Paiement Virement le 01/06/2004				
APE : 521A						
Code salarié 527		LE JEUNE DAVID				
N° SS 1690529019247		17 rue des Azalées				
Emploi Télévendeur		29280 PLOUZANE				
Coefficient 245						
Convention collective : commerce de gros (ALIM)						
Élément	Libellé	Base	Tx SAL	Mt SAL	Tx PAT	Mt PAT
R602	Salaire de base	151,67	7,69	1 166,34		
R606	Commission sur CA mensuel	12 450,50	5,40	672,33		
	SALAIRE BRUT			1 838,67		

ANNEXE 17

GRILLES DES TAUX DE COMMISSIONS DES TÉLÉVENDEURS

1° Commission sur le chiffre d'affaires mensuel du mois en cours

Chiffre d'affaires réalisé	Taux de commissions
Jusqu'à 10 000 €	4,40%
De 10 000 à 15 000 €	5,40%
Au-delà de 15 000 €	5,80%

2° Commission sur l'évolution du chiffre d'affaires

Une commission est accordée chaque mois aux télévendeurs qui ont amélioré leur chiffre d'affaires. Cette commission de 8 % est calculée sur la partie de chiffre d'affaires supérieure au chiffre d'affaires du mois précédent.

ANNEXE 18

CHIFFRES D'AFFAIRES DES TÉLÉVENDEURS

Télévendeurs	2ème trimestre 2004		
	Avril	Mai	Juin
ANGUILLAUME Béatrice	11 750,40	12 930,80	
CARNOT Martine	13 830,25	12 575,20	
GLOAGEN Marlène	9 460,50	11 350,60	
HÉRAULT Nathalie	7 450,80	12 510,50	
KERVEN Valérie	11 280,45	8 260,50	
LE JEUNE David	11 852,25	12 450,50	
LEGARREC Laurence	8 413,60	10 741,30	
LETROCKER Claudie	10 874,20	9 860,20	

ANNEXE 19

ORGANISATION DU PLANIGRAMME DE PRÉSENCE DES TÉLÉVENDEURS

Chaque télévendeur travaille 35 heures au maximum par semaine et contacte 80 clients par jour en moyenne (57 le matin et 23 l'après-midi) sur deux plages horaires (9 h-14 h et 17 h-19 h). Il est présent sur la plate forme par plage complète.

Le nombre d'appels téléphoniques à passer par jour est déjà inscrit sur le planigramme par Pierre REBOUL.

Le quota d'appels quotidien doit être effectué **en priorité** par les télévendeurs permanents.

En cas de besoin, ARGEL emploie des intérimaires quand les télévendeurs présents sur la plate forme ne peuvent faire face à la totalité de la charge de travail.

Tous les salariés ont effectué des heures supplémentaires le mois précédent et ils doivent les récupérer la semaine du 5 au 9 juillet.

ANNEXE 20

CONSIGNES

Marlène et David sont à temps partiel et ne travaillent jamais le mercredi.

Relevé des heures à récupérer :

SALARIÉS	Nbre d'heures	SOUHAITS
<i>Valérie</i>	<i>5 h</i>	<i>JEUDI</i>
<i>Béatrice</i>	<i>5 h</i>	<i>LUNDI ou MARDI</i>
<i>Martine</i>	<i>7 h</i>	<i>LUNDI</i>
<i>Laurence</i>	<i>2 h</i>	<i>MARDI ou JEUDI</i>
<i>Nathalie</i>	<i>5 h</i>	<i>VENDREDI</i>
<i>Claudie</i>	<i>2 h</i>	<i>VENDREDI</i>

Le superviseur

ANNEXE A

ANALYSE DU TRAITEMENT DE LA REMONTÉE DU CLIENT « BOMBES »

1 – Quels sont les points abordés par le client ?

2 – Quelles sont les actions retenues par Louise Laniesse ?

3 – Quelles sont les lettres à retenir pour composer la réponse du client ? (indiquer leur code et déterminer leur objet)

4 – Quelle est l'origine des informations à insérer dans la lettre (cocher la ou les cases correspondantes).

INFORMATIONS	BASE DE DONNÉES			SAISIE
	TABLE CLIENTS	TABLE PRODUITS	TABLE REMONTÉE DU CLIENT	
Coordonnées du client				
Nos références				
Codes des articles faisant l'objet des actions				
Désignation des articles faisant l'objet des actions				
Montant de l'avoir				

ANNEXE B

ARGEL OUEST

SERVICE COMPTABILITÉ

STAGE PÉRIODE

NOMBRE DE STAGIAIRES

SÉLECTION		
ÉLÉMENTS DU COÛT	DÉTAIL DES CALCULS	TOTAL
Salaire superviseur		
Charges patronales 40,10%		
Annonce HT		
COÛT DE LA SÉLECTION		

FORMATION (en tenant compte des règles de déductibilité de la TVA)		
ÉLÉMENTS DU COÛT	DÉTAIL DES CALCULS	TOTAL
Transport des stagiaires TTC		
Hébergement : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chambres TTC ▪ Repas hôtel HT 		
Restauration sur le site HT		
Locations sur le site HT		
Formation HT		
Rémunération des stagiaires		
Charges patronales 40,10%		
COÛT DE LA FORMATION		

COÛT TOTAL DU RECRUTEMENT	
COÛT DU RECRUTEMENT D'UN TÉLÉVENDEUR	

FEUILLE DE PRÉSENCE

SEMAINE :

TÉLÉVENDEURS	LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI	
	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM
Béatrice										
Martine										
Marlène										
Nathalie										
Valérie										
Laurence										
David										
Claudie										
Intérimaires										
NOMBRE TOTAL D'APPELS PAR JOUR	490		640		500		560		550	

DOCUMENT RÉPONSE À RENDRE AVEC LA COPIE

ANNEXE D

0406-SEC ST A