

Cahier des charges — Agents

Plateforme de sous-traitance remote — Relation client, prospection & campagnes énergie

Ce document précise les engagements attendus de chaque agent intégrant les campagnes Unity Africa Hub.

Objectifs

- bullet Atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par campagne.
- bullet Respecter les scripts validés et le ton commercial demandé.
- bullet Garantir un taux de validation conforme aux standards des partenaires France.

Règles qualité

- bullet Élocution claire, posture commerciale professionnelle, écoute active.
- bullet Respect strict du discours et des arguments validés par le client.
- bullet Aucune information falsifiée ; transparence totale envers le prospect.

Validation des rendez-vous

- bullet Qualification complète : nom, téléphone, adresse, projet, créneau confirmé.
- bullet Double confirmation avant envoi du RDV au partenaire.
- bullet Reporting détaillé pour chaque rendez-vous transmis.

Organisation de l'équipe

- bullet Travail remote structuré avec supervision en temps réel.
- bullet Briefings et formations continues sur chaque campagne.
- bullet Suivi de performance hebdomadaire et coaching individuel.