

• FOCUS  
Réception d'appels  
BtoC

## E.COMMERCE : Achat d'or

- A. Réception d'appels sur spot TV
- B. Envoi de Pack de réception si prospect intéressé
- C. Relance des prospects n'ayant pas retrouvé leur pack
- D. Réception des demandes d'enlèvement des colis
- E. Organisation de la tournée des enlèvements
- F. Gestion des réclamations sur le montant de l'indemnisation
- G. Pouvoir de négociation financière des télé-conseillers



**Affaire de Contacts**  
Qui d'autre pour vos Contacts !