

5 leviers pour optimiser sa prospection téléphonique grâce au cloud

À l'heure de la dématérialisation et de la digitalisation à grande échelle, on pourrait considérer que la prospection téléphonique appartient au « monde d'avant ». Et pourtant... Les nouvelles technologies ont transformé ce service, autant que son apport, le protocole de Voix sur IP et le cloud en tête. Pour en savoir plus, Ringover explique les principaux bénéfices du cloud pour la prospection téléphonique.

1. Formez vos équipes en continu

Écoutes postérieures à l'appel, double écoute, les indicateurs et options rendues possibles par le recours à des solutions complètes intégrant la VoIP permettent une formation complète des équipes en continu. Quelle meilleure formation, pour un·e commercial·e, que d'assister en temps réel à la conversation de son / sa formateur·trice ou collègue avec un prospect ? Quel meilleur référentiel d'apprentissage qu'un appel passé, pour les bons comme les mauvais exemples ? Ces deux techniques sont rendues possibles simplement par l'enregistrement numérique des appels et leur gestion sur une

interface dédiée. Il est même possible d'intervenir en toute discrétion pour donner une précision à un membre de son équipe en pleine conversation avec un client ou prospect.

Dans un contexte où la formation des équipes commerciales est majoritairement incomplète, comme le révèle une étude [Uptoo](#), les outils facilitant leur montée en compétence sont donc indispensables. Cela va même plus loin selon Pauline Brun, Manager des Ventes chez [Ringover](#) : "Au-delà de la formation et du coaching, la téléphonie cloud aide les managers à superviser leurs équipes. Que ce soit en temps réel ou sur une période donnée, les statistiques d'appels sont primordiales pour suivre l'activité de mon équipe au quotidien."

2. Optimisez le temps consacré à la prospection

Alors que les équipes commerciales doivent être attentives à une quantité toujours plus importante de données, les canaux de vente continuent de se diversifier (omnicanal, social selling...), démultipliant ainsi les points de contact des entreprises avec leurs clients. Pour les commerciaux, il en résulte que l'optimisation des données et des tâches est devenue cruciale. La téléphonie IP met à leur disposition des fonctionnalités innovantes dont le but premier est de faire gagner du temps au quotidien.

La fonctionnalité "Power Dialer" permet par exemple aux commerciaux de ne pas avoir à composer les numéros sortants, et de les enchaîner rapidement. L'enregistrement automatique des appels dans le CRM, le click and call (boutons rendus cliquables sur les navigateurs internet) mais aussi l'accès en temps réel à toutes les informations disponibles sur le dossier en cours génèrent pour les équipes un gain de temps important qu'elles peuvent alors utiliser pour se concentrer pleinement sur leurs démarches de prospection et la gestion de leur clientèle. Alors que la personnalisation de l'approche client est au cœur des préoccupations de toutes les entreprises aujourd'hui, la remontée d'informations clients lors d'un appel entrant met le commercial dans les meilleures dispositions pour aborder, sereinement et en pleine connaissance du dossier de son interlocuteur, sa conversation.

3. Qualifiez précisément votre base de données

Selon [une étude Salesforce](#), seulement 34% des managers sont satisfaits de leur gestion de la clientèle. Or, cette gestion est une dimension clé de

l'entreprise d'aujourd'hui, elle est nécessairement soutenue par un CRM de qualité. Certaines solutions de téléphonie IP proposent une intégration facile avec les CRM et Helpdesk les plus populaires (comme Salesforce, Zendesk et Microsoft Dynamics...), permettant ainsi aux équipes d'avoir accès directement sur leur outil métier à tous les échanges téléphoniques effectués ou reçus. Grâce aux notes et aux tags des appels, les équipes peuvent centraliser l'ensemble des observations faites pendant leur échange puis les extraire en un clic. La collecte de toutes ces données en temps réel au sein d'une base unique, permet ainsi une qualification optimale (renseignée, vérifiée, exploitable) de celle-ci en un temps record.

4. Adaptez vos numéros sortants

C'est peut-être un détail pour vous, mais pour eux ça veut dire beaucoup. Un simple numéro peut tout changer au volume d'appels décrochés. La VoIP permet l'adaptation des numéros sortants en fonction de la zone géographique de l'appel récepteur. Encore mieux : les numéros de mobile sont les plus efficaces pour doper le taux d'appels décrochés. La gestion des appels sortants permettra aussi de réattribuer les numéros en fonction du *turn-over* des équipes et assurer de cette façon une continuité de service totale même en cas de changement d'interlocuteur·trice.

5. Rendez votre équipe flexible et mobile

Les applications de VoIP et de stockage sur le cloud permettent aux équipes de pouvoir appeler depuis n'importe quel endroit tout en gardant le même numéro sortant, et d'accéder à distance à toutes les fonctionnalités comme s'ils étaient devant leur poste de travail. Une simple connexion internet suffit. Inutile de préciser qu'avec l'essor contemporain du télétravail et des solutions de travail à distance, cette dimension de flexibilité a pris une toute autre ampleur.

La prospection téléphonique peut, pour toutes ces raisons, bénéficier de l'apport des nouvelles technologies pour faciliter la relation client au sens large, tout en faisant gagner aux équipes un temps précieux. Pour Pauline Brun, Manager des Ventes chez [Ringover](#), « *à l'heure où le contact humain et le relationnel sont au cœur de toutes les préoccupations des entreprises, le téléphone est un bon levier. C'est un moyen de prendre contact, de créer du lien, de prendre de l'information. Dans le contexte sanitaire actuel, et le boom du télétravail, les rendez-vous physiques sont rares et les liens avec nos prospects ou clients peuvent être décousus. Le téléphone reste le moyen le plus rapide et le plus efficace d'avoir un contact de qualité et à moindre coût.* »

Alors que la prospection téléphonique a souvent eu mauvaise presse auprès des clients comme des commerciaux, les nouveaux outils permettent d'améliorer le coaching, la formation, d'optimiser l'utilisation de vos bases de données. Et Pauline Brun de conclure : « *choisir votre solution idoine de VoIP, en toute sécurité et avec un usage facile et pratique, vous permettra de mieux préparer vos appels pour créer l'adéquation parfaite entre vos équipes et vos prospects et donc in fine, placer la satisfaction du client au cœur de votre démarche. »*

Pour aller plus loin, consultez l'e-book "Dépassez vos objectifs commerciaux grâce à la téléphonie cloud" de Ringover

Maddyness, partenaire média de Ringover

Article écrit par MADDYNESS, AVEC RINGOVER