

Madame, Monsieur et cher Distributeur,

Lors des Conventions nationales 2019, nous vous avons présenté le nouveau processus des leads et la nouvelle marge variable 2019 associée.

Nous revenons vers vous aujourd'hui sur 2 points clés concernant le traitement des leads.

1. Processus de traitement des leads

Pour que vous puissiez atteindre votre objectif marge variable de traitement des leads voici le processus à respecter :

1. Quand le lead arrive dans l'extranet, vous avez 48h maximum pour le recontacter. Pour cela, vous (Chef des ventes et vendeurs, selon la liste donnée à vos chefs de district) recevez un mail d'alerte.
2. Rappel du lead au N° de téléphone indiqué sur la fiche contact. Il est **impératif** d'utiliser ce numéro et non celui de votre CRM. Grâce à ce numéro nous pouvons valider informatiquement l'appel sans importuner le client avec un appel à J+3.
3. L'appel sera validé au-delà de 15s, ce qui correspond au temps minimum pour laisser un message téléphonique reprenant l'objet de l'appel, le N° de téléphone du vendeur et les formules de politesse.
4. Une fois le contact établi et la négociation commerciale faite, il est également important de clôturer la fiche contact avec un statut de « fin d'affaire » : Achat, Achat concurrent, report du projet d'achat....

Vous trouverez en pièce jointe un schéma vous résumant le traitement des leads.

2. Nouvel extranet de transmission des leads à partir du 29 avril 2019

D'autre part, nous vous informons que l'extranet Odity qui héberge tous vos leads va être remplacé pour répondre aux contraintes RGPD et y intégrer aussi les formulaires de contact issus de vos propres sites web

Vous allez donc retrouver, en un seul endroit, tous les contacts des campagnes nationales pour les véhicules neufs et pour les véhicules d'occasion et les contacts (vente, après-vente et RH) de votre espace local (Site Mercedes-Benz OneWeb Retailer).

COMMERCERESOURCES HUMAINESSERVICE APRÈS VENTE

Espaces

Espace des contacts requalifiés par Odity des campagnes nationales

CONTACTS VÉHICULES NEUFS

Nouveau(x) Contact(s) :	37
Contact(s) à Traiter :	4382
Contact(s) en Cours de traitement :	495
Contact(s) Traité(s) :	7767

> SUIVRE

CONTACTS VÉHICULES OCCASIONS

Nouveau(x) Contact(s) :	0
Contact(s) à Traiter :	313
Contact(s) en Cours de traitement :	103
Contact(s) Traité(s) :	615

> SUIVRE

FORMULAIRES RETAIL

Nouveau(x) Contact(s) :	349
Contact(s) à Traiter :	11
Contact(s) en Cours de traitement :	0
Contact(s) Traité(s) :	0

> SUIVRE

Espace des contacts non requalifiés des sites réseau locaux

La mise en ligne de la plateforme <https://espace-lead-mb-vans.fr/> est prévue pour le : **29 avril 2019**

A savoir :

- Les demandes émanant des campagnes nationales seront requalifiées par Odity et transmises dans l'espace rouge.
- Les demandes émanant de votre site réseau local ne seront pas requalifiées par Odity et seront transmises dans l'espace bleu dans leur onglet respectif : commerce, ressources humaines et service après-vente.

Vous serez informé d'une nouvelle demande par une notification email vous invitant à vous connecter pour prendre connaissance de la demande disponible dans l'Extranet.

Qui aura accès ?

Pour toutes les demandes commerciales nous avons déjà identifié les différents chefs des ventes et vendeurs et ce sont eux qui recevront les alertes.

Concernant les demandes Ressources humaines et Service après-vente n'ayant aucun contact identifié, nous les transmettons aux responsables marketing ayant fait la formation des sites OneWeb Retailer en septembre. Nous vous remercions de communiquer les bonnes personnes dans chacune des activités (Ressources humaines et Service après-vente) à Odity :

Abdelkrim AMROUS

Tel : 01 70 98 21 89

Mail : aamrous@odity.fr

Vous trouverez joint un manuel d'utilisation de l'Extranet et Abdelkrim peut également vous aider si vous rencontrez des difficultés pour récupérer les leads.

Dans un second mail, vous allez recevoir les mots de passe par activité.

Vous souhaitant une bonne réception de ces informations.

Très bonne journée.

L'équipe Marketing Vans