



FORMATION COMMERCIAUX TÉLÉCOMS, VoIP, IPBX, IPCentrex

OBJECTIFS

Ce stage permet à des commerciaux télécoms de dynamiser et d'optimiser leurs pratiques de la vente de solutions VoIP, Centrex, Data, VPN.

À l'issue de la formation, les commerciaux seront capables, en situation d'entretien en clientèle :

- de rappeler les principales caractéristiques techniques VoIP, Centrex, Data, IPBX,
- de décrire les caractéristiques des offres VoIP, IPBX et Centrex
- décrire les enjeux de la VoIP/ToIP: Maîtrise de la QoS, codage de la voix, Sécurité
- de décrire les caractéristiques des offres VoIP professionnelles
- de justifier les grandes étapes de la chaîne de raccordement et de déploiement, analyse QoS LAN,
- d'argumenter les atouts de l'offre Centrex face à la concurrence.

MÉTHODE

Les exposés théoriques sont largement illustrés d'exemples concrets et de représentations schématiques. Le recours aux jeux de rôle pendant environ 50 % du temps permet une intériorisation du contenu. Une interactivité importante avec les participants permet d'intégrer les notions de base et de les concrétiser par rapport aux situations vécues par les participants.

L'atteinte des objectifs est contrôlée au fur et à mesure du stage. Un Quizz en fin de formation permettra de vérifier la progression.

PERSONNES CONCERNÉES, PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse aux commerciaux chargés de commercialiser une offre VoIP. Un début de pratique de la commercialisation de services Télécoms est souhaitable, pour bénéficier des apports de cette formation de spécialisation.

Nombre maximum de stagiaires : 8 personnes.

DURÉE

Deux journées de formation en intra-entreprise pour 3 à 8 participants.

Les atouts des solutions VoIP

- les nouveaux accès ADSL, SDSL WiMAX, FTTH, émulation T0, T2
- intégration informatique / téléphonie
 - facilité de développement de solutions CTI, navigateur
 - ROI, étude de cas typiques
 - fonctionnalités : Mobilité, nomadisme, CTI, WiFi sur PDA
- les différentes vulnérabilités des solutions VoIP / ToIP
- mise en œuvre de la sécurité, selon les topologies rencontrées :

Réponses aux objections

- complexité, sécurité du SI, mise à niveau du LAN, câblage, ROI
- atouts IPBX, IP CENTREX
- place des solution Skype, Viber, ...

VoIP, VPN et QoS

- enjeux, principe des solutions VPN MPLS, gestion de la qualité différenciation
- QoS dans le LAN, solutions
 - Commutation, VLAN et Diffserv,
 - mise en place de tunnel IPsec IP/L2TP

L'offre VoIP des Opérateurs Télécoms

- description de l'offre : services, évolutions, richesse fonctionnelle,
- positionnement prix, rôle des ITC,
- comment prendre en compte les spécificités client, limites

La chaîne de raccordement

- étude et justification des contraintes du raccordement direct,
- mise en place des services, informations nécessaires.

Analyse de la concurrence

- les autres offres de VoIP
- différenciation

Mise en situation

À partir de scénarios de situation réelle de vente services VoIP, les stagiaires, par binôme, argumentent et contre-argumentent sur les offres.

Une analyse des points forts permet de renforcer l'apprentissage.

Les apports théoriques sont intégrés au travail sur les jeux de rôle, permettant une meilleure progression. Le stage est enrichi par l'expérience des participants.