



FORMATION COMMERCIAUX TELECOMS VPN : accès, QoS et services

OBJECTIFS

Ce stage permet à des commerciaux télécoms de dynamiser et d'optimiser leurs pratiques de la vente de solutions d'accès.

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

- de rappeler les principales caractéristiques techniques de la BLR, du WiFi et des technologies ADSL, xDSL, et plus particulièrement les atouts respectifs de ces types d'accès,
- de décrire les caractéristiques des nouvelles offres d'accès,
- de justifier les grandes étapes de méthodologie de raccordement,
- d'argumenter les atouts des nouveaux accès 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 et des rappels.

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 à des commerciaux chargés de commercialiser des offres BLR et / ou xDSL.

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.

VPN définition des réseaux privés virtuels

- enjeux, état des lieux, principales caractéristiques techniques,
 - principes du VPN IP, différenciation avec le VPN FR,
 - étude de solutions VPN MPLS, QoS, différenciation IPSec IP/L2TP,
 - les applications des VPN.

L'offre VPN des Opérateurs Télécoms

- description de l'offre : services, évolutions, richesse fonctionnelle,
- positionnement prix, rôle des ITC,
- place de la motivation VPN du client.

Les accès

- enjeux, état des lieux
- technologies ADSL, SDSL, eSDSL, limites
- le dégroupage, option 1 & 3
- boucle locale radio, 3G, 4G, WiFi, WiMAX, évolutions, limites
- description des offres : services, évolutions
- limite de couverture, contraintes, pricing

Intégration des offres de services existantes

- les offres voix, accès Internet, VPN, autres offres de services

Méthodologie de raccordement

- étude et justification des étapes et contraintes

Analyse de la concurrence

- étude des offres de FTTH, FTTx
- étude des offres de ADSL, xDSL
- étude des offres de WiMAX, WiFi
- les autres accès : Offres LL, LPT, CE2O, divers

Mise en situation

À partir de scénarios de situation réelle de vente VPN, via accès xDSL/FTTx, les stagiaires, par binôme, argumentent et contre-argumentent sur l'offre.

Une analyse des points forts permet de renforcer l'apprentissage, en cas de besoin, un recours aux enregistrements Vidéo réalisés à chaque jeu de rôle.

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.