

Coriolis Telecom



- Le choix du réseau **Orange** ou **SFR**
- Des forfaits pour tous les budgets

On peut garder son numéro en changeant d'opérateur

Il faut demander le RIO du client (Relevé identité opérateur)

En composant le 3179 depuis le portable du client

La portabilité du numéro vaut demande de résiliation

La Loi Chatel: Autorise le client à résilier moyennant le paiement de 1/4 des mois restants dus s'il est encore engagé (après 12 mois).

LES FORFAITS CORIOLIS TELECOM

L'OFFRE FORFAITS MOBILES CORIOLIS

Forfait bloqué !

Pour les clients qui ne veulent pas payer de hors forfait.

Une exclusivité Coriolis

le report illimité du crédit non consommé

Notre forfait Série Limitée DATA+ Forfaits compatibles 5G en option pour les clients équipés et sous couverture.

	1H 100Mo
DETAIL DE L'OFFRE	1h d'appel + 300SMS + 150MMS 100Mo
TARIF AVEC MOBILE ENG 24 MOIS	9,99€/mois
TARIF PROMO SANS MOBILE ENG 12 MOIS	6,99€/mois
REMISE MULTILIGNES	-2€/mois

	SL 100 Go
DETAIL DE L'OFFRE	Appels + SMS/MMS illimités 100Go + 14Go en UE/DOM
TARIF promo pdt 12 mois SANS MOBILE ENG 12 MOIS	14,99€/mois puis 24,99€
REMISE MULTILIGNES	-4€/mois

5G OPTION 5G

+5€/mois



LES ETAPES D'UNE COMMANDE ADSL OU FIBRE



En partenariat avec



Souscription



Test d'éligibilité



commande



Scoring

- Éligibilité par adresse ou numéro

- Saisie de la commande
- Paiement de la commande
- Validation des CGV

- Scoring automatique
- Si scoring KO, demande de dépôt de garantie ou abandon de la commande

Déploiement d'une ligne Coriolis Box: 5 à 21 jours



Validation commande avec appel de réassurance sous 5 jours par CT



Services activés!

- Le lendemain de l'activation de sa ligne, le client reçoit un email de bienvenue
- Ses services sont activés.
- Le service client à l'écoute
- FAQ sur coriolis.Com



Suivi de commande

- **À chaque étape le client est informé par mail et SMS du suivi de sa commande:**
 - commande en cours de construction
 - Confirmation d'expédition
 - Date d'installation + RDV activation
 - activation



Déploiement technique RDV installation

- **Pendant la création de la ligne Box: Service de déploiement dédié pour meilleur suivi de la commande**
- **Client informé par email ou téléphone si incident ou anomalie pendant le déploiement**
- **Validation de la date de RDV d'installation pour la Fibre**



Commande + expédition



- Envoi de la commande au fournisseur SFR
- Numéro de série matériel envoyé par CT pour appairage du matériel à la commande
- L'expédition du matériel au client

COMMENT VENDRE ?

Vendre les forfaits mobiles Coriolis télécom

□ Comment ?

Les questions à poser pour découvrir les besoins du client:

- ✓ Chez quel opérateur êtes-vous ?
- ✓ Etes vous encore engagé ? (3179)
- ✓ Combien payez vous par mois ?
- ✓ Quels usages faites-vous de votre forfait? Appels/SMS/MMS/INTERNET ?
- ✓ Possédez vous une box à votre domicile ?
- ✓ Combien de personnes utilisent un mobile dans votre foyer ?

Les réponses à apporter:

Proposer pour chaque ligne le forfait Coriolis correspondant aux besoins du client, en lui démontrant les économies réalisées en regroupant ses lignes chez Coriolis (remises multilignes comprises).

LES OBJECTIONS FREQUENTES

Client « Je ne suis pas venu pour changer de forfait »

Vendeur « Nous vendons un nouveau service qui permet de faire réaliser des économies à nos clients »

Combien vous coute votre forfait tous les mois ?

Client « je ne veux pas changer de réseau »

Vendeur « vous ne changerez pas, resterez sur le même réseau (pour les clients Orange ou SFR) mais serez facturé par Coriolis Télécom.

Client « c'est compliqué de résilier et je ne veux pas perdre mon numéro »

Vendeur « on s'occupe de tout et vous conserverez votre numéro »

LES OBJECTIONS FREQUENTES

Client « je n'ai pas envie de changer »

Vendeur « vous ne souhaitez pas faire d'économies sur vos forfaits ? »

Client « je n'ai pas le temps »

Vendeur « ne vous inquiétez pas, nous nous occupons de tout pendant que vous faites vos courses »

Client « je ne me sers que très peu de mon téléphone / ou j'ai besoin de beaucoup plus d'internet »

Vendeur « Combien de temps téléphonez vous par mois ? Combien de Go consommez vous ? Nous allons vérifier si vous avez un forfait adapté à vos usages ? »

→ Vérifier les consommations réelles et le montant réellement payé chaque mois, et proposez un forfait équivalent moins cher.

LES OBJECTIONS FREQUENTES

Client « je ne connais pas cet opérateur »

Vendeur « coriolis télécom existe depuis 32 ans. Gère un réseau de 300 magasins... »

« vous ne nous avez jamais vu à la télé ? »

NB : 2 campagnes de télévision depuis 3 ans sur les plus grandes chaînes nationales.

- Pour découvrir les 2 spots :
- Spot 1 => Offres => <https://youtu.be/SxVxT39jSzU>
- Spot 2 => Services => <https://youtu.be/8f-PPSoww3U>

Pièces à fournir

Pièces à fournir lors d'une ouverture de ligne

DOSSIER TYPE :

- 1- Contrat rempli, signé et non raturé (signature originale du Titulaire obligatoire)
ET Mandat de Prélèvement rempli et signé
- 2 - Relevé d'Identité Bancaire au nom du Titulaire de la ligne
- 3 - Original du chèque annulé ou si CB fournir un justificatif de domicile
- 4- Photocopie recto verso de la Pièce d'Identité ou Carte de résident/séjour avec une durée de validité minimum de 6 mois.

Rappels :

- *Aucune souscription pour un mineur*
- *Aucun tiers payeur n'est possible lors de l'ouverture de la ligne. C'est le titulaire du contrat qui est responsable du paiement de l'abonnement.*

Pièces à fournir lors d'une ouverture de ligne (suite)

CAS PARTICULIERS :

- Fournir un **Justificatif de domicile** si l'adresse indiquée sur le contrat n'est pas présente sur l'une des pièces fournies (chèque annulé/RIB/justificatif d'identité)
- Copie du **livret de famille** (ou **certificat de mariage**) si le nom sur la pièce d'identité est incohérent avec le nom du chèque annulé et/ou le nom du titulaire du contrat (exemple : nom d'épouse et nom de jeune fille)
- Pour une **Entreprise** : un **K-Bis** de moins de 3 mois ou **Fiche société.com** de moins de 3 mois ET **lettre de mandat** (si la personne n'est pas présente sur le K-Bis) + pièce d'identité du mandataire et de la personne mandatée
- Pour les **Artisans** : un **extrait d'immatriculation à la chambre des métiers**
- Pour une **Association** : une **copie des statuts** (datée de 2 ans maximum) ainsi que la pièce d'identité de la personne qui se présente pour ouvrir la ligne + lettre mandataire si cette personne n'est pas présente sur les statuts ou **PV de l'assemblée générale** daté de 2 ans maximum.

Pièces à fournir lors d'une ouverture de ligne ^(suite)

Curatelle et Tutelle / Quelles sont les pièces à fournir ?

Pièces complémentaires à joindre

Copie de l'Original du jugement du tribunal dans tous les cas



Curatelle

Signature du contrat **par le majeur sous curatelle ou par le curateur**
Pièces d'identités du **titulaire** ET du **curateur**

➤ **Curatelle renforcée**

Document de l'organisme **curateur autorisant la souscription**
Pièces d'identités du **titulaire** ET du **curateur**
Signature du contrat **par le curateur uniquement**

➤ **Tutelle**

Document de l'organisme **de tutelle autorisant la souscription**
Pièces d'identités du **titulaire** ET du **curateur**
Signature du contrat **par le curateur uniquement**

N.B. L'identification d'une personne sous **curatelle** ou **tutelle** se fait sur son **RIB**

Pièces à fournir lors d'un Renouvellement de ligne

DOSSIER TYPE :

- 1- Contrat rempli, signé et non raturé (**signature originale du Titulaire obligatoire**)
- 2- Photocopie recto verso de la **Pièce d'Identité** ou **Carte de résident/séjour** avec une durée de validité minimum de 6 mois.

Rappel

Cas particuliers : pièces complémentaires à joindre au dossier

Pour une entreprise

- **un K-bis de moins de 3 mois**
- si le signataire est absent du K-bis une lettre de mandat

Justificatifs d'identité acceptés

➤ Carte Nationale d'Identité de l'Union Européenne* recto verso en cours de validité pour un pays autre que la France.

Les cartes d'identité cartonnées ne sont pas acceptées.

➤ Passeport français valide ou périmé depuis moins de 5 ans

➤ Passeport de l'Union Européenne* en cours de validité + carte de séjour en cours de validité (ce document ne doit pas expirer dans les 6 mois à venir)

➤ Carte de résident ou de séjour valide à la date de souscription ou accompagnée du récépissé de renouvellement délivré par la préfecture si elle est périmée ou si sa date de validité est inférieure à 6 mois. Si l'adresse figurant sur la carte de résident ou de séjour est différente de celle du contrat, un dépôt de garantie de 300 € doit être demandé même si un justificatif de domicile est fourni.

➤ Permis de conduire **nouveau format** uniquement

NEW



Sont désormais strictement interdit les **Passeports étrangers (sans titre de séjour) hors Union Européenne**

Le **Permis de Conduire ancien format** n'est pas accepté.

Rappel

La déclaration de perte ou de vol de moins de 2 mois n'est pas accepté comme pièce d'identité.

** Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Pologne, Hongrie, Lituanie, Lettonie, Estonie, Chypre, Malte, Slovaquie, République Tchèque, Roumanie, Bulgarie.*

Justificatifs de domicile acceptés

- **Facture** ou échéancier d'une compagnie d'eau, de gaz, d'électricité de téléphone fixe ou autre FAI, quittance de loyer informatisée, **de moins de 3 mois.**

Ne pas accepter les lettres de relance ni les factures de résiliation.

- **Fiche de paie** de moins de 3 mois
- **Avis d'imposition sur le revenu** ou sur les sociétés de moins d'un an.
- **Avis d'imposition sur la taxe d'habitation** ou la taxe foncière de moins d'un an.
- Pour les gens du voyage : **attestation d'élection de domicile** délivrée par la mairie, de moins d'un an.
- **Chèque annulé**
- **Les attestations d'hébergement (par un proche, centre associatif, foyer ou résidence d'étudiants) ne sont pas acceptées.**

Justificatifs bancaires demandés

Il est impératif de fournir :

➤ **RIB (ou RIP) au nom du titulaire.** Le titulaire du RIB doit être le titulaire du contrat. Pas de RIB manuscrit, présence du prénom obligatoire sur le RIB. Dans le cas où le prénom est absent ou incomplet sur le RIB, une attestation sur l'honneur est demandée.

Les RIB ou RIP des personnes sous curatelle ou tutelle, comportent les termes suivants :

Mr / Mme ..., sous protection de + Nom du tuteur ou de l'organisme tutélaire

Mr / Mme ..., sous tutelle de + Nom du tuteur ou de l'organisme tutélaire

Mr / Mme ..., sous administration légale de

Mr / Mme ..., sous curatelle ou curatelle renforcée de

Mr / Mme ..., sous sauvegarde de justice.

Mr / Mme ..., mandataire spécial.

➤ **Chèque annulé original au nom du titulaire (sur le même compte bancaire que le RIB) ou carte bancaire (+ justificatif de domicile)**

Cartes Bancaires

➤ Le contrôle par carte bancaire peut-être effectué sur toutes les cartes bancaires françaises de paiement.

➤ Les cartes Visa Electron, Maestro ou cartes de retrait ne sont pas acceptées.

➤ Le numéro de la CB ne doit pas apparaître sur le contrat original ou sur une copie de la carte. Il faut le tronquer (exemple: **** 1234 5678 ***).

Le compte bancaire du client doit impérativement être domicilié en France Métropolitaine.

Les 6 obligations

1. N'accepter que **les originaux** des pièces d'identité, justificatifs, RIB
2. Pour l'homologation, **les originaux** du contrat, du bon de réengagement ou du mandat SEPA, **signés par le client** et personne d'autre.
3. Pour l'homologation, **le justificatif d'identité** doit être **lisible** faisant apparaître clairement les données du client.
4. Les données d'identification client saisies doivent être **strictement conformes** à celles figurant sur la pièce d'identité.
5. Les coordonnées bancaires saisies doivent être celles du titulaire du contrat : **les noms-prénoms du RIB doivent être identiques aux noms-prénoms du titulaire du contrat.**
6. **Les boîtes postales et cedex** ne sont pas autorisés pour la souscription d'un abonnement mobile.

Rappels des points de vigilance (suite)



Comment compléter les dossiers incomplets ?

- **par fax** au 01.41.45.54.38
- **ou par mail** pour les pièces numérisées à l'adresse suivante :
originaux@coriolis.fr

Dans tous les cas de retour, **les références des dossiers doivent être précisées sur chacune des pièces.**

Merci