

Vous hésitez ?

Voici de bonnes raisons pour décider maintenant de travailler avec Adexium:

Expertise et Souplesse d'un Spécialiste :

- Des procédures éprouvées par des situations très diverses rencontrées depuis 1987,
 - Une capacité d'adaptation et d'accompagnement à votre situation particulière,
 - Des outils informatiques et des services complets pour répondre à vos besoins.
- > Vous choisissez les options qui vous conviennent le mieux.

Disponibilité et Qualité à votre service :

- Un accueil téléphonique actif pendant 62 heures par semaine et en option 24/24 et 7/7,
 - Une Certification Qualiserv et Membre de Produits en Bretagne
 - Partenaire de Adéquat sur la Bretagne
 - Adhérent du SIST, la Chambre Syndicale des Services de Télé-Secrétariat.
- > Vous êtes certain de travailler avec un partenaire fiable et crédible.

Equipes spécialisées et Compétences permanentes :

- Organisation en 2 équipes pour un accompagnement de qualité à tout instant,
 - Equipes stables avec une ancienneté moyenne de 5 ans,
 - Formation continue centrée sur le savoir Être et l'Ecoute Active,
 - Accueil en Anglais et en Espagnol.
- > Vous travaillez avec des équipes performantes et compétentes.

Réduction de vos frais généraux et simplification administrative :

- Réduction de 20 à 40% des coûts d'un poste interne par l'externalisation,
 - Simplification car pas d'embauche, pas de formation, pas d'imprévu,
 - Pas de charges sociales, pas de taxes, pas de gestion sociale,
 - Facturation à l'appel et sans engagement : vos frais fixes deviennent variables.
 - Pas d'appel = pas de facturation.
- > Vous abaissez vos charges sans mauvaises surprises.

Solutions éprouvées et Références variées :

- Des clients multi secteurs : Profession Libérales, PME, Artisans, Grandes Entreprises,
 - Des environnements variés : Services, Production, Commerce,....
 - Chaque situation est particulière et la solution a été mise en place.
- > Vous bénéficiez de solutions qui s'appliquent aussi chez vous.

En externalisant votre accueil téléphonique, vous travaillez plus efficacement !

**N'hésitez plus, contactez nous au 02 96 50 81 00
ou écrivez-nous à adexium@adexium.com**

" Parlons d'une même voix "

Avez-vous déjà pensé à confier
votre Accueil Téléphonique à un spécialiste ?



Adexium

" Parlons d'une même voix "



Vous êtes exigeant. Vous ne voulez pas être dérangé à chaque appel mais en même temps, vous devez à tout instant rester disponible et à l'écoute de vos clients. Une urgence ou une commande, un simple appel de prospection ou une demande de rendez-vous ? Comment savoir ?

Depuis 1987, Adexium accompagne les entreprises qui veulent avoir un accueil téléphonique efficace et performant, c'est la solution dont vous avez besoin :

Pour rester disponible près de vos clients pendant vos rendez-vous et ne pas être dérangé :

- Aucun appel perdu, une vraie voix accueille tous vos appels : les clients détestent les répondeurs !
- Vos clients apprécieront que vous refusiez d'être dérangé pendant vos rendez-vous avec eux,
- Les autres seront satisfaits d'être écoutés par quelqu'un qui prend leur message et traite leur demande.

Pour étendre vos heures d'ouverture d'accueil dans le cadre des 35 h de votre assistante et rester disponible à tout instant :

- Pour compléter les horaires de votre assistante et disposer d'un accueil vraiment efficace
- Avant 9.00, entre 12 et 14.00, après 17.30 par exemple, Les mercredis ou vendredi,.....,
- Et même pendant la journée en relais ou en débordement quand elle est déjà en ligne

Pour répondre quand votre assistante est absente ou déjà occupée :

- Congés, Formations, maternité, maladie, démission de votre assistante,
- Déjà en ligne, en train de travailler sur un dossier urgent, important ou complexe,
- Accueil personnalisé avec Filtrage puis Transfert d'appels sur un second poste fixe ou votre portable selon vos instructions pour rester en contact en permanence si nécessaire,
- Filtrage et message si vous décidez de ne pas prendre l'appel Prise de message et vous recevez ensuite l'information par e-mail pour vous organiser et répondre tranquillement.

Pour gérer la relation avec vos clients : ils seront accueillis et écoutés :

- Eviter répondeurs et mobile. Vos clients sont exigeants: Renforcer votre image et votre accueil,
- Rassurer ses interlocuteurs : ils parlent avec quelqu'un et apprécient de laisser un message,
- Augmenter la qualité de son accueil : Vous serez choisi aussi pour votre disponibilité.

Pour gérer votre temps et assurer le filtrage de vos appels

- En voiture, plus question de répondre d'un mobile et rester zen
- Eviter de prendre tous les appels et travailler efficacement,
- Reconnaître les urgences et traiter le reste ensuite : on travaille mieux en s'organisant

Pour faire des économies et réduire vos coûts de fonctionnement :

- A l'année, au mois,
- Moins cher qu'un transfert sur votre portable
- Pas d'abonnement, facturation à l'appel seulement, Pas d'appels pas de facturation
- Pas de recrutement, ni de charges sociales

Adexium et la Qualité:



Comment ça marche en pratique ?

	Nos Services	Vos Options
Permanence téléphonique	Préparation de votre dossier et mise en place	Nous apprenons à vous connaître - Votre phrase d'accueil - Vos habitudes de travail, vos spécialités, vos outils - Elaboration de vos consignes et instructions - Définition du mode de fonctionnement
	Réception de vos appels	Nous travaillons pour vous 62 h par semaine - Du lundi au vendredi de 8.00 à 19.30 sans interruption et le samedi de 8.00 à 12.30 - Toute l'année sans interruption - Possibilité 24/24 et 7/7.
	Accueil personnalisé et gestion de la relation	Nous travaillons pour vous et nous engageons à - Décrocher sous votre nom - Accueillir avec courtoisie votre correspondant de façon personnalisée
	Gestion des Urgences	- Ecouter activement son besoin pour le renseigner efficacement et valider que nous avons répondu à sa demande - Gérer les vraies et fausses urgences - Conclure et prendre congé avec courtoisie
	Transfert après filtrage	Votre correspondant veut vous parler - Appel sur votre portable, un poste fixe, un autre poste - Filtrage en vous présentant votre correspondant et l'objet de son appel - Transfert si vous acceptez
	En cas de refus, d'occupation d'absence	Nous prenons le message objet de l'appel reçu et vous le transmettons selon vos instructions.
Gestion des messages	Gestion de la Relation	- Ecoute active des besoins avec Réponse et Solution, Reformulation et Validation pour s'assurer de la compréhension et satisfaction de votre correspondant. - Prise de congé avec courtoisie
	Prise de messages reçus et Transmission de vos messages et Gestions de vos e-mails	- Messages entrants : Prise de messages laissés par vos correspondants à votre destination - Messages sortant : Appels vers vos correspondants pour leur transmettre vos messages à leur destination
Gestion d'agenda	Restitution de vos Messages et Agendas	Selon vos habitudes de travail : - Par e-mail, SMS, Fax, téléphone Minitel - Sur notre site Internet 24/24 et 7/7 - Avec synchronisation de votre PDA - Au fil de l'eau, Enfin de journée, - Plusieurs fois par jour, A votre rythme
	Selon vos Instructions	- Intégration de votre agenda type= jours, horaires, absences, ... - Gestion des créneaux d'Urgences - Distinction des Déjà Venus, Jamais Venus, - Application de vos Instructions : bourrer, espacer, ..
Secrétariat	Restitution de votre Agenda	- Selon vos habitudes par e-mail, fax, Internet, avec synchronisation de votre PDA - Surveillance de vos prises de connaissances des modifications de dernière minute
	Tous types de documents	- Devis, Factures, Rapports, Courriers,... - Format Word, Excel, PowerPoint
	Mode d'échange des documents	- Vous nous envoyez : Par fax, e-mail sonores, K7 - Nous vous restituons : Par e-mail prêt à imprimer, Imprimé, - Sauvegarde assurée - Copies, mailings, routage,...