

**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](mailto:adexium@adexium.com)

*" Parlons d'une même voix "*

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



*" 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, 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,...
- 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
<b>Permanence téléphonique</b>	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.
<b>Gestion des messages</b>	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
	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
<b>Gestion d'agenda</b>	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, ..
	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
<b>Secrétariat</b>	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,...