

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Vous êtes particulièrement soucieux de l'image de votre entreprise.

Confronté aux exigences toujours plus grandes de vos clients, de vos prospects, de vos donneurs d'ordres, vous vous demandez comment disposer en permanence d'un accueil téléphonique de qualité ?

Dans toute relation commerciale, le premier contact est très souvent téléphonique.

La qualité de l'accueil est déterminante et la première impression donnée à votre interlocuteur sera définitive. Il faut lui faire bonne impression dès le premier appel. Mais encore faut-il être certain de bien traiter cet appel...

En moyenne, un appel sur quatre est perdu. Vous ne voulez pas être dans ce cas.

Parce que vos lignes téléphoniques sont saturées à certaines périodes de la journée ou de la semaine ou de la saison ou parce que le temps d'attente paraît insupportable, vos contacts renoncent peut-être à vous joindre, y compris des prospects et certains de vos clients. Externalisez votre accueil téléphonique auprès d'un spécialiste et gagnez des affaires en faisant la différence.

Pour fidéliser votre clientèle, pour conquérir de nouveaux marchés, votre accueil téléphonique doit être de qualité

Pas facile de garantir cette qualité quand l'amplitude de travail devient de plus en plus grande, quand votre assistante est en congés ou bien surchargée, absente, malade, démissionne ou quand vous voulez travailler sans être dérangé. En externalisant votre accueil téléphonique, toute votre entreprise progresse.

Notre solution accueil téléphonique personnalisée est faite pour accompagner votre Entreprise.

Tous vos appels reçus sont traités.

Tous vos appels sont décrochés avant la quatrième sonnerie et traités immédiatement. Plus aucun appel perdu ! Vos messages et vos rendez-vous sont gérés selon vos instructions par notre équipe d'opératrices qualifiées et formées. Vos appels sont filtrés et transmis sur votre poste fixe ou sur votre portable où que vous soyez. Vous êtes certains que tous vos correspondants sont accueillis par une voix humaine et un véritable sourire. Et si vous ne voulez pas prendre les appels, nous les traitons pour vous et vous recevez ensuite un message précis.

La tranquillité garantie.

Quand vous voulez, comme vous voulez :

Vous êtes libre de transférer votre ligne quand vous le souhaitez et pour le temps qui vous plaît., régulièrement ou ponctuellement, pour accompagner vos opérations commerciales. Et surtout vous pouvez interrompre quand vous voulez, sans préavis, sans indemnité, sans pénalité. Vous êtes totalement libre !

Pas d'appel, pas de facture, pas d'embauche : tout est simple !

Aucun frais de démarrage, d'ouverture de compte, de résiliation. Pas d'abonnement, pas de durée ni de quantité minimum. La facturation est faite à l'appel : pas d'appel, pas de facturation !

Pour vous, pas de personnel à embaucher, pas de salaire, ni de charges sociales, pas d'absence,... Tout devient très simple !

Mise en Oeuvre,

Nous étudions ensemble vos besoins...

Transfert Complet ou Partiel, pour mieux s'adapter

- Des appels de toute la société ou d'un département ou d'un groupe de personnes, commerce, ..., équipe technique, Administration des Ventes, ...
- Toujours selon vos instructions

Transfert Régulier ou Occasionnel, pour plus de souplesse

- Tous les jours ou certains jours, semaines, mois
- A certaines heures de la journée

En Relève ou Débordement de standard, pour que toute votre entreprise reste disponible à tout instant

- En Complément de votre standard actuel
- En disposant des fonctionnalités de votre standard
- Par un Service totalement transparent pour vos interlocuteurs

Mise en place immédiate et simple pour être efficaces

- Ou sur le standard
- Ou sur le poste individuel
- Ou au niveau d'un Service ou d'un département

...et nous mettons en œuvre la solution qui vous convient.



En externalisant votre accueil téléphonique, vous faites progresser la productivité de toutes vos équipes !

" Parlons d'une même voix "

ACCUEIL TELEPHONIQUE

En pratique, comment ça marche ?

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 Gestion des Urgences	Nous travaillons pour vous et nous engageons à - Décrocher sous votre nom - Accueillir avec courtoisie votre correspondant de façon personnalisée - 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 ne 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 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
Gestion de vos Messages	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
	Mode de restitution de vos Messages	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
Gestion de votre Agenda	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
Travaux de Secrétariat et Frappe de Documents	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,...

" Parlons d'une même voix "

