

SUPPORT MARKETING & COMMERCIAL

Vos clients sont la richesse de votre entreprise.

Vous savez que pour développer efficacement vos relations commerciales avec vos clients, vous devez mettre en place une stratégie gagnante.

Cette stratégie passe par la mise en place d'un véritable service client, synonyme de « support marketing et commercial » : votre plateforme d'accueil clients.

Aujourd'hui, vous êtes décidé à mettre en place un support marketing et commercial dont vous avez besoin pour votre entreprise pour offrir à vos clients des services entièrement dédiés tels que :

- un service en ligne réservé pour passer leurs commandes à distance,
- un accueil spécialisé SAV de premier niveau, ou la Hot Line de vos produits,
- la validation de base de données avant un mailing ou des invitations,
- des actions de phoning après invitation à des petits déjeuners, des salons, des expositions,...

Au final, vous souhaitez gagner en productivité, améliorer vos informations, renforcer la qualité de vos fichiers clients et vous démarquer de vos concurrents. Mais vos équipes internes ne peuvent pas tout faire !

Pour mettre en place un service client de qualité, vous devez disposer de plusieurs éléments :

L'efficacité d'un tel service n'est pas le fruit du hasard et dans ce domaine le professionnalisme est de rigueur. Il vous faut :

- Des ressources humaines et des compétences en marketing direct éprouvées,
- Un solide investissement en outils télécoms et informatique spécialisés et adaptés,
- Une expertise en pilotage de projets compétente,
- Une maîtrise totale de l'accueil téléphonique pour être en cohérence,...

Créer une telle plate-forme réclame un véritable savoir faire et de gros investissements de départ que vous ne pouvez pas faire en une seule fois. Et pourtant créer VOTRE plateforme est possible SANS investissement avec un partenaire qui vous accompagne efficacement ! Adexium est là pour vous accompagner.

Confiez-nous votre support marketing et commercial tout simplement. Ainsi vous êtes certain de disposer d'une plate forme opérationnelle immédiatement. Vous faites la différence en face de vos concurrents.

Mise en Oeuvre

Nous étudions ensemble vos besoins ...

En Plate-forme téléphonique d'accueil

- Définition de la mission, des besoins
- Prise de Connaissance de votre entreprise
- Construction des outils
- Elaboration des scripts et tests

En accompagnement d'actions marketing,

- Pour rester toujours opérationnel sur le quotidien
- En Complément ou Soulagement de votre équipe
- En lui évitant des actions urgentes et fastidieuses
- Service totalement transparent pour vos interlocuteurs

Mise en place rapide et simple pour être efficace

- Selon votre agenda
- Selon vos objectifs

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



**En externalisant votre plateforme d'accueil client,
votre entreprise va plus vite et augmente son niveau de qualité.
Vous faites progresser la productivité de toutes vos équipes !**

" Parlons d'une même voix "

SUPPORT MARKETING & COMMERCIAL

Un Plan d'Actions adapté à VOTRE projet pour être efficaces ensemble et travailler dans la durée

| ACTIONS | RESPONSABLE |
|--|--------------|
| 1. Définition de la mission et des objectifs | Vous |
| 2. Offre et Budget | Nous |
| 3. Décision | Vous |
| 4. Nomination des Pilotes du projet | Vous et Nous |
| Création des outils et des moyens | Vous et Nous |
| 5. Préparation, Test et Mise en Place | Ensemble |
| 6. Réalisation | Nous |
| 7. Validation et Evolution | Vous et Nous |

Vous hésitez ?

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

Expertise et Souplesse d'un Spécialiste

- L'expérience de 25 années passées dans des Grands Groupes : IBM, HSBC, Wang, GE Capital, BNP Paribas,
 - Une capacité d'adaptation et d'accompagnement à votre cas particulier,
 - Des outils informatiques et des situations rencontrées 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 64 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 Etre 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 la page ou au mot : vos frais fixes deviennent variables.
 - Pas d'engagement
- > Vous contrôlez votre budget sans mauvaises surprises.

Solutions éprouvées et Références variées

- Des clients multi secteurs : Services, Production, Commerce,....
 - Chaque situation est particulière et la solution a été mise en place.
 - Des outils informatiques spécialisés avec connexion en ligne
- > Vous bénéficiez de solutions qui s'appliquent aussi chez vous.

En externalisant votre accueil téléphonique, vous disposez d'un service très professionnel en réduisant vos coûts !

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

" Parlons d'une même voix "



Adexium, société de conseil et de services
1, Impasse des Gestadours - 22400 LAMBALLE
Tel 02.96.50.81.00 - Fax: 02.96.50.06.06
adexium@adexium.com - www.adexium.com