

V O S O B J E C T I F S C O M M E R C I A U X

- *FIDELISER*
- *CONQUERIR*

N O T R E C O N T R I B U T I O N

- *VOUS ACCOMPAGNER DANS LA RELATION CLIENT* ([P. 3](#))
- *VOUS FOURNIR DES ELEMENTS D'ANALYSE ET DE SUIVI* ([P. 11](#))
- *VOUS ASSURER UN SERVICE COMMERCIAL PAR TELEPHONE AUSSI EFFICACE QUE CONVIVIAL* ([P. 12](#))

AVIVA est un **Centre de Contacts** et de **Relation Clients multilingues** (français – anglais – allemand)

Nous sommes votre **relais commercial**
auprès de vos **clients** et **prospects** pour

- ◆ **La gestion de votre service clients**
 - ⇒ *Prise en charge des demandes d'informations produits*
 - ⇒ *Développement des ventes*
 - ⇒ *Hot-Line technique*
 - ⇒ *Gestion des réclamations*
- ◆ **La réalisation d'études et d'enquêtes**
 - ⇒ *Enquêtes satisfaction clients*
 - ⇒ *Etudes de notoriété / de marché*
- ◆ **Le développement de votre chiffres d'affaires**
grâce à :
 - ⇒ *Des actions de **suivi** et de **fidélisation** de vos **clients***
 - ⇒ *Des actions de **télévente***
 - ⇒ *Une **prospection** ciblée : remontée de projets / prise de rendez-vous*

Nous agissons en votre nom et assurons
une Qualité relationnelle et commerciale optimum.

NOS ENGAGEMENTS

- Un interlocuteur privilégié, à votre disposition
- Une organisation réactive et flexible, au service de vos objectifs
- Une Qualité de service de tous les instants qui traduit notre implication dans vos actions
- Une organisation informatique performante, au service de la convivialité et de l'efficacité

Les fiches qui suivent décrivent quelques actions
que nous pouvons mettre en œuvre pour vous.
Elles ne sont pas exhaustives.

***Chaque demande fait l'objet d'une réponse détaillée
qui vous permet de comparer et de choisir le meilleur prestataire.***

NOUS VOUS ACCOMPAGNONS A CHAQUE ETAPE DE VOTRE RELATION CLIENT

MISE EN PLACE ET GESTION DE VOTRE SERVICE CLIENTS

[\(Page 4\)](#)

MESURE DE LA SATISFACTION CLIENTS

[\(Page 6\)](#)

- ◆ Enquêtes satisfaction
- ◆ Audits clients mystères

PREPARER UNE ACTION COMMERCIALE

[\(Page 7\)](#)

- ◆ Qualification de fichiers

DEVELOPPER LE CHIFFRE D'AFFAIRES

[\(Page 8\)](#)

- ◆ Prospection / remontée de projets
- ◆ Prise de rendez-vous commerciaux qualifiés
- ◆ Télévente
- ◆ Fidélisation

CREER DU TRAFIC

[\(Page 9\)](#)

- ◆ Relance invitations pour séminaires, conférences ...

PERFECTIONNER LES COLLABORATEURS

[\(Page 10\)](#)

MISE EN PLACE ET GESTION DE VOTRE SERVICE CLIENTS

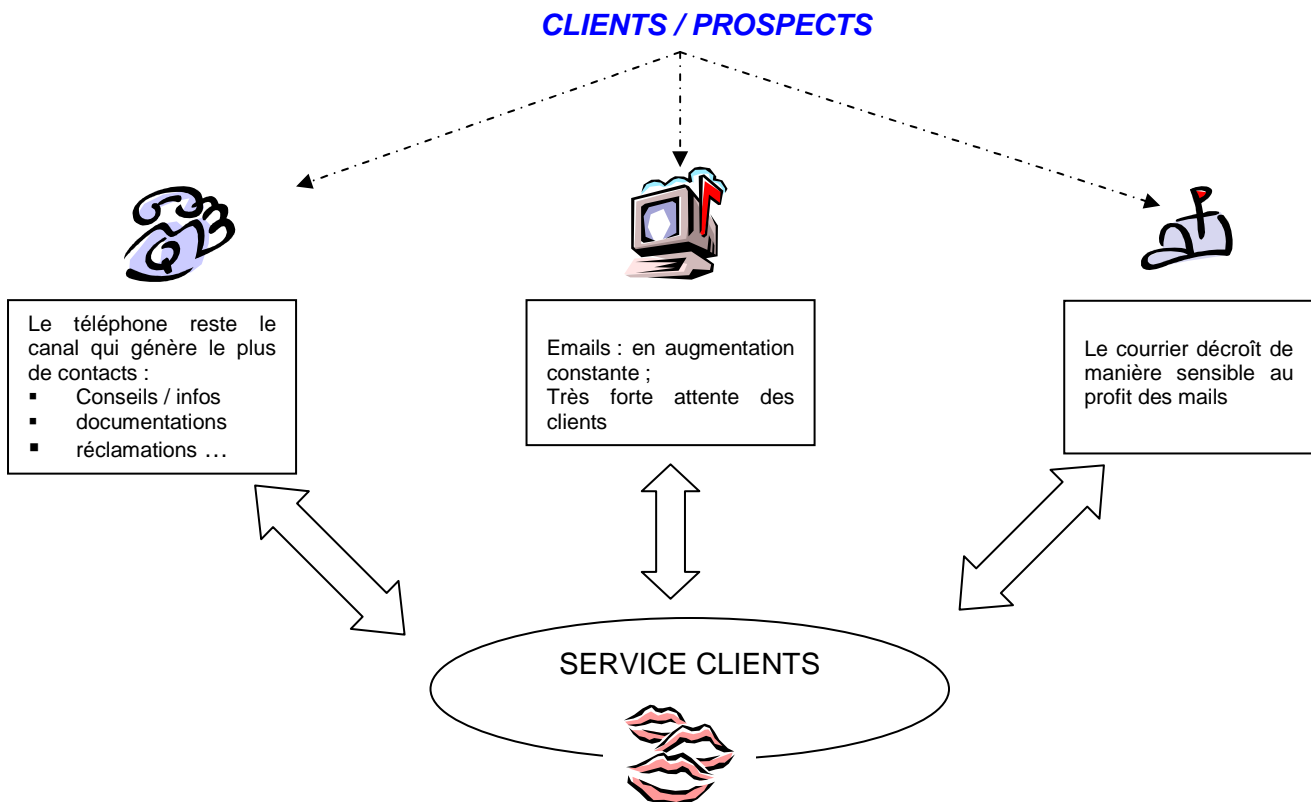
Vos **clients**, vos **prospects** vous **appellent**, vous **écrivent**, ils **vont** sur votre site **Internet**, ils **veulent** des **informations**, ils ont besoin **d'être rassurés**, d'être **certains** de faire le **bon choix** en achetant **vos produits / vos services**. Ils ont aussi parfois besoin de **faire entendre** leur **mécontentement** et une **réponse rapide** et **circonstanciée** saura **apaiser** son **insatisfaction**.

Ils veulent connaître l'état de leur commande, les délais de livraison ou ont besoin d'informations techniques avant de faire prendre leur décision ...

Ils **attendent** des **réponses rapides, claires, fiables ..et conviviales ...**

*Chaque entreprise se doit aujourd'hui d'être capable de **prendre en charge** toutes les **demandes** en assurant un **service parfait** sous peine de perdre ces clients chèrement acquis, sous peine de ne pas gagner ces prospects qui ne demandent qu'à être convaincus.*

Les **Services Clients** se développent et permettent de favoriser des relations multi-canaux : l'entreprise se doit d'être à la **disposition** de ses clients / prospects, de les **entendre**, les **écouter** et leur **apporter des réponses** satisfaisantes dans des **délais les plus courts** possibles.



LES ATTENTES CLIENTS

- ◆ Une prise en charge et un traitement rapide de leur(s) demande(s)
- ◆ Des réponses claires, précises et adaptées à leur situation
- ◆ Un sentiment de considération
- ◆ Une relation chaleureuse, conviviale, personnalisée .. .et professionnelle

VOUS VOULEZ :

- ◆ **Renforcer** et asseoir la **satisfaction** de vos **clients**
- ◆ Mettre en place ou améliorer vos **processus** de relations clients et prospects, **avant-vente** et / ou **après-vente**
- ◆ Vous **concentrer** sur votre **cœur de métier** et sur votre **expertise**
- ◆ Etre certain de **dispenser le meilleur service**

NOUS POUVONS :

- ⇒ Intervenir en tant que **Service Clients externalisé** et, selon votre activité, assurer tout ou partie :
- du **traitement des demandes** simples à complexes, par téléphone et/ou email (de l'envoi de documentations aux réponses plus techniques)
 - de la **gestion du SAV** (description de la panne ; élaboration de devis le cas échéant ; transmission à un technicien ou prise de rv en direct selon vos process)
 - de la **gestion des réclamations clients** (écrites ou téléphoniques)

Nous sommes **spécialisés** dans l'**étude**, la **mise en œuvre** et la **gestion** quotidienne de **Services Clients**.

Prise en charge des **débordement d'appels, service dédié** : nous étudions avec vous les **meilleures solutions** aussi bien pratiques que financières.

NOS REFERENCES EN MATIERE DE GESTION DE SERVICES CLIENTS

VELUX France

8 conseillers en débordement d'appels (avant et après-vente) – 6000 à 9000 appels / mois

COFIROUTE

Gestion du front office (prise d'abonnements en ligne badge Liber-T – résolution problème divers usagers) – amplitude ouverture : 7h – 21h, 365 jours / an – 8000 à 10000 appels / mois

LEGRAND

Nous répondons à toutes les demandes (téléphoniques et écrites) d'informations en avant-vente : explications produits, adresses artisans, envois de notices ... dans le cadre du service Consommateurs que nous avons créé et gérons pour la société LEGRAND

EPSON France

Nous gérons le service réclamations et traitons de A à Z toutes les demandes clients (BtB – BtC)

JOUAN THERMO – AIR PRODUCTS – ECOLOGIC – AFPA Limousin

Nous prenons en charge le numéro Vert - demandes SAV – demandes d'informations et de souscription

COUT

Selon étude

ENQUETES SATISFACTION CLIENTS AUDITS CLIENTS MYSTERES

Nous mettons à votre disposition l'expertise de nos consultants en matière d'élaboration de questionnaires, d'administration et d'analyse (les enquêtes peuvent être réalisées en français / anglais / allemand)

VOUS VOULEZ :

- ◆ **Connaître et mesurer la perception de vos clients vis à vis de**
 - vos produits
 - vos services
 - la qualité des réponses et de la prise en charge apportées par votre entreprise (fond et forme)

NOUS POUVONS :

Mettre en place plusieurs types d'enquêtes dont :

⇒ **Des ENQUETE SATISFACTION clients**

Nous interrogeons vos clients sur la base d'un questionnaire que nous élaborons ensemble ou que nous élaborons pour vous ; nous vous rendons une synthèse composée de tableaux d'analyse et d'un rapport assorti de préconisations d'améliorations le cas échéant

⇒ **Des AUDITS CLIENTS MYSTERES**

Nous « jouons » au client auprès de vos différents services et grâce à la méthodologie très élaborée que nous avons développée, nous mesurons la qualité de prise en charge par l'entreprise.

Nous vous rendons des résultats sous forme d'histogrammes et une analyse très précise assortie de préconisations d'améliorations

Nous tenons à votre disposition un document détaillé de présentation de notre méthodologie d'audit.

QUELQUES REFERENCES EN MATIERE D'ETUDES

Enquêtes satisfaction clients

VELUX France – EPSON France – SAGE – GROUPAMA - DE DIETRICH THERMIQUE – COMITES DEPARTEMENTAUX ET REGIONAUX DE TOURISME — CIEL – MICRO CONTROLE

Audits clients mystères

VELUX France – BHV – UNIVERSAL MUSIC – SAUNIER DUVAL - GROUPAMA ...

COUT :

Selon les actions et l'étude préalable que nous réalisons, les coûts peuvent s'entendre :

- A l'enquête réalisée (en fonction de la durée de l'enquête) ou à l'heure
- Pour les audits clients mystères : voir notre document spécifique de présentation

PREPARER UNE ACTION COMMERCIALE

QUALIFICATION DE FICHIERS

VOUS VOULEZ :

- ◆ Mettre en place une action commerciale ciblée (mailing ; phoning ; emailing)
- ◆ Vous assurer toutes les chances de réussite

NOUS POUVONS :

- ⇒ **Qualifier** le (ou les) nom(s) des **interlocuteurs** que vous souhaitez contacter et leur fonction exacte
- ⇒ Vous assurer de la **validité** des **informations** (adresse ; téléphone ; fax)
- ⇒ Qualifier l'**email** (dans le cas d'un emailing ou d'un enrichissement de votre base)
- ⇒ Poser quelques **questions de qualification** qui vous permettront de déterminer les cibles adéquates et faire un véritable envoi ciblé plutôt que de masse

Exemples :

Nous avons réalisé la qualification très qualitative d'une base de 18000 architectes

Un éditeur de progiciels souhaitait réaliser un emailing ; nous avons contacté toutes les cibles potentielles et qualifié les emails en vue de l'envoi.

COUT :

Selon les actions et l'étude préalable que nous réalisons, les coûts peuvent s'entendre :

- à la fiche qualifiée (de 3 €HT à 12€HT par fiche)
- à l'heure (28 €HT à 32 €HT de l'heure)

DEVELOPPER LE CHIFFRE D'AFFAIRES

PROSPECTION / REMONTÉE DE PROJETS PRISE DE RENDEZ-VOUS QUALIFIES FIDELISATION TELEVENTE

VOUS VOULEZ :

- ◆ **Multiplier** vos **opportunités commerciales**
- ◆ **Préparer** de manière qualitative et rentabiliser le **travail** de vos **commerciaux** terrain
- ◆ **Développer** le **Chiffre d'Affaires** de vos clients

NOUS POUVONS :

⇒ Réaliser des **actions** de **prospection** téléphonique :

A partir de questions de qualification du prospect, nous l'identifions comme :
- intéressant pour l'entreprise (ou pas)
- intéressé par l'offre (ou pas)

A la suite de l'entretien, nous pouvons lui proposer un contact commercial avec vous
(téléphonique ou prise de rendez-vous physique)

Vos commerciaux contactent des *prospects à priori intéressés* par votre offre, ce qui vous procure un *gain de temps et d'argent* conséquent et la possibilité de multiplier très rapidement les opportunités commerciales

⇒ Assurer le **suivi** de vos **clients** et **développer** leur **CA** grâce à des prises de commandes directes par téléphone, voire de proposition de produits / services additionnels

Exemple :

Suite à un mailing ou directement, nous relançons tous les interlocuteurs ; nous évaluons leur intérêt vis à vis de l'offre ; nous transmettons à l'entreprise les contacts à prendre immédiatement, les contacts plus éloignés et la qualification de l'ensemble de la base ; nous gérons l'agenda des commerciaux et leur organisons leurs rendez-vous.

(nous avons réalisé ces actions pour : des progiciels de gestion de marchés publics ; du matériel informatique ; du matériel de projection de peinture ; du matériel graphique ...)

COUT :

Selon les actions et l'étude préalable que nous réalisons, les coûts peuvent s'entendre :

- Au contact argumenté (de 6.40 €HT à 12 €HT par fide)
- A l'heure (28 €HT à 32 €HT de l'heure)

CREER DU TRAFIC

RELANCE INVITATIONS (SEMINAIRES, CONFERENCES)

VOUS VOULEZ :

- ◆ Recevoir le maximum de participants à une manifestation que vous organisez

NOUS POUVONS :

- ⇒ Assurer la **relance** téléphonique de tous les **participants potentiels**
- ⇒ Renforcer leur intérêt à participer à la manifestation
- ⇒ Enregistrer les inscriptions

Exemple :

Une entreprise spécialisée dans les progiciels pharmaceutiques organisent un tour de France de présentation de son dernier produit ; Nous relançons tous les prospects pour les inviter à participer à la manifestation et nous enregistrons les inscriptions.

Un grand constructeur informatique souhaite organiser une convention à Paris qui doit réunir au moins 1000 participants ; suite à l'envoi des invitations, là aussi, nous effectuons une relance et prenons les inscriptions.

COUT :

Selon les actions et l'étude préalable que nous réalisons, les coûts peuvent s'entendre :

- Au contact argumenté (de 4.57 €HT à 10.67 €HT parfiche)
- A l'heure (28 €HT à 32 €HT de l'heure)

PERFECTIONNER VOS COLLABORATEURS

VOUS VOULEZ :

- ◆ **Développer** les **compétences commerciales** de vos collaborateurs (face à face / téléphone / courrier)
- ◆ **Professionaliser** leurs **présentations orales** (en français comme en anglais)
- ◆ De manière générale, **perfectionner** leurs **aptitudes relationnelles**

NOUS POUVONS :

⇒ Etudier et réaliser un programme de formation pratique et concret, adapté à votre situation particulière.

Nous mettons à votre disposition notre expertise dans les métiers de la formation et de la relation commerciale et interpersonnelle.

Quelques programmes :

- *Réussir sa prospection par téléphone*
- *Professionaliser ses prises de paroles en public (niveau I et II)*
- *Animer des réunions efficaces*
- *Gérer les réclamations dans un esprit Qualité Service (écrit / oral)*
- *Développer une attitude orientée client et assurer un accueil de qualité (téléphone et/ou face à face)*

Exemple :

Nous assurons la formation à la relation client de toutes les assistantes commerciales d'un grand constructeur de fenêtres, leader sur son marché ainsi que pour un grand constructeur de périphériques informatiques

Nous assurons aussi la formation à la relation clients par téléphone sur la plate-forme clients d'un grand opérateur téléphonique

(nous tenons les références précises de nos clients à votre disposition)

COUT

Coût journée consultant : 1070 €

NOUS VOUS FOURNISSONS DES ELEMENTS D'ANALYSE ET DE SUIVI

La préparation d'une action est primordiale pour que les éléments que nous vous fournissons en fur et à mesure et en fin d'action vous permettent une exploitation simple, rapide, conviviale.

Toutes nos actions se déroulent à partir d'un script informatisé ; la base est elle aussi informatisée et doit nous être transmise sous format Excel ou Access et être immédiatement exploitable (Nous mettons nos ressources informatiques à votre disposition si votre fichier a besoin d'être retravaillé et n'est pas exploitable en l'état).

Informations fournies par le client :

- Fichier Excel (ou Access) des cibles à contacter (le fichier contient a minima les informations suivantes : nom de la société – nom du ou des interlocuteurs le cas échéant – numéro de téléphone – adresse pour vérification)
- Format souhaité de fichier en retour
- Numéros de téléphone en : 0x ... (10 chiffres : colonne en format texte)
- Toute information que vous souhaitez valider
- Format de fichiers semblables en cas de rajout de fichiers supplémentaires
- Argumentaire produit ou service et toute information qui nous permette de valoriser l'offre

Informations fournies par AVIVA

- Journalier (selon votre demande) : tableau de résultats des appels de la veille avec la répartition par conclusion d'appels (nombre de fiches traitées et leur conclusion)
- Fichier de données documenté avec les champs information remplis
- Base de données globale en fin d'action entièrement documentée

Les résultats vous sont adressés à votre demande (journalier, hebdomadaire ou en fin d'action), par mail

ENQUETES

Pour les enquêtes, nous travaillons avec un logiciel de traitement d'enquêtes ; nous vous rendons les résultats sous forme de tableaux (tris à plat ; tris croisés), les graphiques correspondants et un rapport d'analyse.

Nous vous rendons aussi un fichier Excel de tous les répondants avec leurs réponses.

AVIVA EN QUELQUES LIGNES

- Structure juridique : SARL
- Création de l'entreprise : 1^{er} janvier 1998
- Gérante : Agnès WEISSBERG

Tel : 05 55 41 70 40 – Fax : 05 55 52 35 88

Email : info@aviva-telemarketing.com

Site Internet : www.aviva-telemarketing.com

QUELQUES REFERENCES CLIENTS*

GESTION DE SERVICES CLIENTS

VELUX France : avant-vente et après-vente (BtB – BtC)

COFIROUTE : front office (prise d'abonnement – gestion de demandes variées)
(BtB)

LEGRAND : Service Consommateurs Avant-Vente : téléphone, mails, courriers et suivi prescripteurs (BtB – BtC)

JOUAN THERMO : Après-vente (BtB)

ECOLOGIC : Gestion de demandes (BtB)

AFPA Limousin : Prise en charge des appels

Gestion du service réclamations et extension de garanties :

EPSON France (BtB – BtC)

ETUDES / ENQUETES (français / anglais / allemand)

EPSON France – VELUX France – SAGE – CIEL – DE DIETRICH THERMIQUE -
GROUPAMA - MICRO-CONTROLE – KREMLIN – MUTUELLE DU LIMOUSIN –
COMITES REGIONAUX ET DEPARTEMENTAUX DE TOURISME

PROSPECTION COMMERCIALE / PRISE DE RENDEZ-VOUS

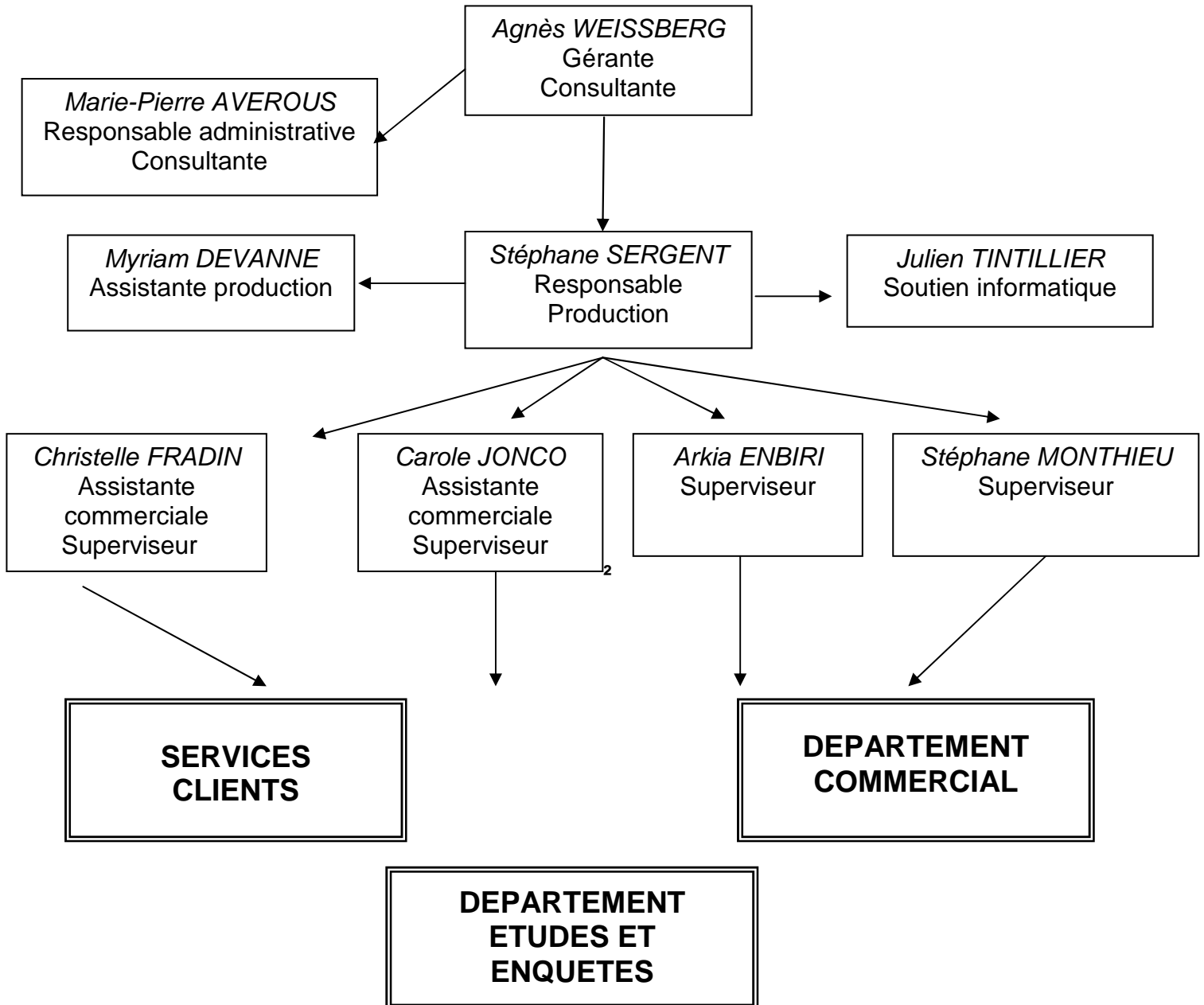
(français / anglais / allemand)

FACOM – LEGRAND – C NET – AVAYA – ORACLE - LOGO – PIRENA – FUJITSU
SIEMENS - VELUX France – AIR PRODUCTS – ISIPHARM – France TELECOM –
LA MUTUELLE DU LIMOUSIN....

* Nous tenons les références exactes de tous nos contacts à votre entière disposition ;
n'hésitez pas à les contacter.

L'ORGANISATION DE LA SOCIETE

ORGANIGRAMME



NOS ENGAGEMENTS QUALITE

Nous nous engageons à mettre à la disposition de nos clients les moyens humains et informatiques propres à garantir les engagements que nous aurons pris lors de l'élaboration et la mise en œuvre des actions.

L'ENCADREMENT DES ACTIONS

Un encadrement composé de :

- **un responsable d'action : Stéphane SERGENT**
il est responsable de la partie production, en quantité et en qualité, du respect des plannings, des délais et des procédures qualité ; il est l'interlocuteur au quotidien pour tout ce qui concerne les actions en cours.
- **trois « superviseurs »** ; ils assurent le suivi quotidien des actions et la formation continue des téléconseillers ; ils écoutent, aident, accompagnent pour veiller à la qualité du niveau relationnel et à l'atteinte des objectifs quantitatifs.

LE SOUTIEN

Il est assuré par :

- **Un soutien informatique : Julien TINTILLIER**
Présent à temps complet sur le plateau, il informatise les campagnes, met en forme les requêtes pour les résultats que nous fournissons.
Spécialiste de la programmation, notamment d'Access, il élabore les programmes spécifiques dont nous pouvons avoir besoin.
- **Une responsable administrative : Marie-Pierre AVEROUS**
Marie-Pierre AVEROUS suit les contrats de travail, les heures travaillées ; elle s'occupe de la facturation et du suivi administratif et financier des actions sur la base des informations fournies par Stéphane SERGENT.
- **Une assistante de production : Myriam DEVANNE**
Chaque jour, nous vous transmettons les résultats quantitatifs et qualitatifs des appels de la veille. Myriam est responsable de la mise en forme et de la transmission de ces résultats.

Agnès WEISSBERG, Gérante, est responsable de toutes questions d'ordre commerciale ou liées aux actions en cours qui dépassent la responsabilité de Stéphane SERGENT.

Agnès WEISSBERG, Consultante Qualité, intervient aussi en support et en accompagnement auprès des clients pour la réflexion stratégique et commerciale et le montage d'actions.

CONFIDENTIALITE

AVIVA s'engage à la plus parfaite confidentialité concernant toutes les informations confiées par ses clients

Les bases de données sont et demeurent la propriété exclusive de nos clients et ne nous sont confiées qu'à titre temporaire pour traitement.

NOS TELE-CONSEILLERS

Les télé-conseillers qui travaillent pour AVIVA sont tous parfaitement formés à la relation téléphonique et à la relation client.

Ils suivent régulièrement des sessions de perfectionnement.

Ils sont en outre formés aux produits ou aux actions spécifiques qui nous sont confiées et ont à cœur de valoriser l'image de nos clients auprès des interlocuteurs contactés.

Les formations sont réalisées sur la base des script élaborés ; elles se déroulent sous forme d'entraînements enregistrés et débriefés avec un formateur.

Nos télé-conseillers travaillent à plus de 80% sous contrat à durée indéterminée.

Ils travaillent tous à temps complet, sur la base de 1600 heures annuelles.

Pour le passage aux 35 heures, AVIVA a adopté la formule de la modulation du temps de travail.