



ACTEL

du télémarketing à la communication orale

A l'ère du PRM et du CRM* nous avons définitivement abandonné le télémarketing. Aujourd'hui, nous réalisons uniquement des prestations de **communication orale**, des entretiens consentis (et non subis) qui respectent nos interlocuteurs, avec pour objectif de créer une **proximité** tangible entre nos clients et leurs prospects ou leurs clients. Notre objectif ? Faire en sorte qu'à l'issue de chaque entretien, nos interlocuteurs aient une image plus forte, positive et durable de nos clients.*

engagements et vision métier

Avec pour finalité de jeter les bases de ce qui deviendra une **relation durable**, nous réalisons des missions à vocation commerciale destinées à des cibles BtoC et BtoB.

Ces missions sont destinées à permettre :

- ▶ l'acquisition de nouveaux clients grâce à la téléprospection,
- ▶ la fidélisation des clients grâce à une relation à distance régulière,
- ▶ le réveil de clients "dormants" aux moments les plus opportuns.

Ces opérations peuvent être :

- ▶ événementielles,
- ▶ récurrentes,
- ▶ permanentes.

A partir de l'expression des besoins de nos clients, nous établissons un devis détaillé assorti de nos préconisations. Ce devis décrit précisément ce que nous proposons de réaliser, notre **modus operandi**.

En phase de réalisation, nous assurons la **conduite du projet** et associons nos clients à chacune des étapes clés. Nous leur fournissons un tableau de bord quotidien ou hebdomadaire.

Nous envoyons les confirmations d'entretien au fil de l'eau, soit par e-mail, soit par SMS ou encore par courrier. En télévente, nous prenons les règlements par chèque et par cartes de crédit de façon sécurisée.

En fin d'opération, nous restituons le fichier initial, enrichi des informations mises à jour et collectées. De plus, chaque ligne du fichier dispose du statut correspondant à la conclusion de l'entretien réalisé. Nous organisons également une réunion de bilan permettant de dégager les **retours d'expériences**.

ressources techniques et outils

Notre équipement technologique et le savoir-faire de notre équipe informatique sont des atouts forts qui contribuent au succès des projets de nos clients.

Notre environnement technologique est adapté à notre métier. Il assure performance de traitement, contrôle qualité des livrables, reporting réguliers et sécurité des données :

- ▶ Hermès de VOCALCOM pour les missions de télémarketing et de téléservices,
- ▶ Suite ASKIA pour les missions d'Études et d'Enquêtes,
- ▶ bases de données sous MS-SQL Server
- ▶ 120 positions équipées de PC DELL dernière génération et d'écrans plats 17' et 24'
- ▶ Accès internet sécurisés (SDSL 2Mbps),
- ▶ Serveurs virtualisés de dernière génération (HP Proliant DL 380-G6),
- ▶ LAN 100baseT - catégorie 5E, switch HP de 1Gbps redondant et sécurisé,
- ▶ connexion sécurisée avec le SI client via tunnel VPN
- ▶ développement de processus de traitement et/ou d'échanges personnalisés (extranet, web services, procédures stockées...)

paroles de clients

Gérard BROSSARD,

Directeur de site, Etablissements TOUILLET,
Distributeur agréé Mercedes-Benz, VUL et VI

ACTEL gère la télé-prospection sur notre secteur depuis 2004. En plus d'être régulièrement intégrés aux formations mises en place par Mercedes-Benz France sur le plan national, les conseillers d'ACTEL sont venus rencontrer nos équipes pour s'imprégner pleinement de l'univers de notre établissement. Ils sont donc parfaitement à l'aise pour soutenir toutes les actions de communications nationales et nos actions locales, en appelant nos clients et nos prospects afin de relayer le message écrit, d'identifier des projets et de les transmettre à notre équipe commerciale. ACTEL assure également la réalisation de nos enquêtes de satisfactions clients, ce qui nous permet d'avoir un retour très positif sur le travail fourni en après-vente et d'être très réactifs aux remontées de nos clients. Dès la 1ère année nous avons fait un bond en terme de résultat et avons dépassé nos objectifs. Sept ans après, nous ne pouvons que nous féliciter de ce partenariat.

Christy AROKIANATHAN,

Responsable marketing, Keyence.

Keyence occupe en France, sur le marché des capteurs pour l'industrie un segment high tech et haut de gamme. Depuis 2 ans, dans le cadre du lancement sur le marché français de nouveaux produits, nous travaillons avec ACTEL. Chez ACTEL, nous avons pu trouver des interlocuteurs fiables et réactifs, qui ont su comprendre nos besoins et qui véhiculent l'image haut de gamme de notre entreprise high-tech.

principales missions

- ▀ téléprospection,
- ▀ détection de projet,
- ▀ détection de position d'achat,
- ▀ prise de RDV,
- ▀ génération de trafic (en point de vente, en agence, sur événement),
- ▀ télévente,
- ▀ qualification de fichiers et nominativité,
- ▀ communication orale associée à une campagne de MD (mailing ou e-mailing).

collaborer en toute confiance

Nos clients sont chez eux, chez nous ! À tout moment, ils peuvent venir constater par eux-mêmes la façon dont nous gérons les missions qu'ils nous confient et vivre ainsi la réalité concrète des opérations. Ils peuvent également demander à écouter de chez eux et à notre insu, tous les téléconseillers travaillant sur leurs campagnes. De notre côté, nous ne leur demandons qu'une chose : nous transmettre précisément et rapidement les éléments dont nous avons besoin, valider les livrables que nous leur soumettons et nous faire un retour factuel sur la qualité et la conformité de ces livrables.

quelques références :

Aden, CCI 78-95, Gault & Millau, Groupe Fiat, Groupe Daimler, Groupe Volkswagen, Harmonie Mutuelle, Keyence, La Squadra, Logigaz, Wolters Kluwer, ...



ACTEL est membre de l'AFRC

actel
créateur de proximité