



GESTION ET PRISE DE COMMANDES



LE PROFIL DU CLIENT

La société est un des leaders européens dans la fabrication de vêtements avec protection solaire anti UV.

Elle vend et distribue ses produits dans toute l'Europe via son site Internet.



LA SITUATION

L'entreprise a constaté l'importance de fournir un support pour :

- Répondre aux clients potentiels ayant des questions sur les divers produits de la gamme.
- Saisir les commandes via le site web de l'entreprise, avec les coordonnées du client ainsi que les détails de la carte de crédit.
- Répondre aux questions administratives telles que le délai de livraison ou la facturation.



LA SOLUTION

La solution proposée :

Mise en service d'un **numéro international unique** (00800) opérationnel dans près de 50 pays européens, de 7h à 19h, du lundi au vendredi.

Un **serveur vocal** (IVR) mis en place sur ce numéro, permet à l'appelant de choisir la langue: français, anglais, allemand ou italien.

Formation complète d'un nombre défini d'Agents Customer Care. Un script préétabli dans le logiciel CRM (Synthesys) permet au Team Customer Care de répondre

aux questions fréquentes et de saisir les commandes avec les coordonnées du client.

Pour assurer un service après vente de haute qualité, l'Agent Customer Care a **accès en tout temps à la base de données des clients** via leurs numéros de commande afin de pouvoir leur fournir les renseignements désirés (facture, suivi de commande...).



LES RÉSULTATS

L'entreprise a pu atteindre 4 objectifs importants :

1

Une **réponse personnalisée** pour chaque appel de 7h à 19h, du lundi au vendredi.

2

Augmentation des commandes dans les pays ciblés.

3

Une **réduction significative des coûts**, tout en restant présente dans toute l'Europe sans points de vente physiques.

4

Un **service après vente irréprochable**.

SCRIPT D'APPELS

Un script entièrement personnalisé est établi grâce à notre Logiciel CRM multifonctionnel. Il est modifiable en tout temps afin d'assurer une qualité de service optimale.

(Cet exemple n'est pas exhaustif et peut bien entendu être adapté selon les besoins du client)

