

EXTERNALISATION DU SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE : LE PARI DE LA QUALITÉ

Ces dernières années, les services proposés par les centres d'accueil téléphonique ont fortement évolué. S'appuyant sur des équipes performantes et stables (turn-over très limité) et sur des équipements téléphoniques et informatiques toujours plus performants, l'offre s'est orientée vers des services à forte valeur ajoutée.

Ainsi, à côté du simple accueil téléphonique avec prise de message, se sont développés :

- l'externalisation de standard totale ou partielle (débordement ou plages horaires étendues)
- l'accueil commercial (demande d'informations, prise de commande, suivi...)
- la gestion de hot line, S.A.V. 24h/24
- l'accueil téléphonique bilingue
- les campagnes de pré recrutement...

Les membres du SIST participent largement à cette évolution. Ils ont même souhaité l'accompagner d'une démarche qualité qui crédibilise encore davantage leur action. Ils sont ainsi de plus en plus nombreux à être certifiés Qualiserv.

Pour illustrer cette évolution, le témoignage d'un client de la société ATOOCALL vous est proposé : L'activité de la société Moneypoint est le crédit et plus particulièrement le rachat de crédit. Atoocall est partenaire de Moneypoint depuis maintenant 3 ans et assure une triple mission. Le script de gestion des appels élaboré en commun au début de la prestation, permet aux hôtes Atoocall d'assurer la qualification de l'appel pour les nouveaux clients, de se connecter à l'extranet de Moneypoint pour assurer le suivi des dossiers, ou encore de transférer la communication au collaborateur concerné.

Pour Nicolas Lindemann, directeur de Moneypoint, cette collaboration s'est avérée payante dans sa

stratégie de développement : « Les services Atoocall sont totalement intégrés dans notre travail quotidien. Les « secrétaires » sont nos secrétaires et chaque commercial ou analyste maintient des contacts précis et productifs. De ce fait, nous avons amélioré notre gestion des appels et des urgences, augmenté notre performance commerciale et analytique et surtout redéployé notre personnel sur des tâches plus « core business » valorisant ainsi les compétences internes. »

Les centres d'accueil téléphoniques évoluent en fonction des demandes du marché (la personnalisation extrêmement poussée de chaque dossier est un de leurs atouts) et leurs structures à taille humaine assurent à leurs clients une réactivité et une souplesse de fonctionnement indispensables à ce type de services.

FRANCE :

400 centres d'accueil téléphonique

LE SIST :

69 centres d'accueil téléphonique

29 centres de secrétariat à distance

26% des centres en région parisienne,

74% en province

Effectif : **750** personnes,

moyenne de **9** personnes par centre

38% des effectifs ont plus de 5 ans d'ancienneté

69% ont plus de 2 ans d'ancienneté

En moyenne, un centre à **14 ans d'ancienneté**

Chiffre d'affaires cumulé : **35 000 000** d'euros HT

15 000 clients tous les ans

21 000 000 d'appels entrants par an

Plus de **6 000 000** d'appels sortants



75 avenue Parmentier 75011 Paris

www.acces-france.net

contact@acces-france.net

Président : Gilles Mercié