



## C o m m u n i q u é   d e   p r e s s e

### *Loire Numérique lance*

### **LES TROPHEES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

Premier contact, suivi de dossier, SAV, ... l'accueil téléphonique est un acte capital dans les relations entre l'entreprise ou l'administration et ses clients et administrés.

Presque tous les clients d'une entreprise l'appellent un jour ou l'autre. Autrement dit, l'accueil téléphonique concerne 100% du business ! Il est donc vital d'assurer un accueil téléphonique de qualité et de tous les appels entrants pour verrouiller des prospects et fidéliser leurs clients. Même chose pour les administrations qui mettent en place aujourd'hui des démarches qualité. Conscient de cette nécessité, Loire-Numérique et Effitel lancent le 29 mars le Challenge de l'accueil téléphonique 2007 : toutes les entreprises et toutes les collectivités ligériennes peuvent concourir. Un Trophée récompensera le meilleur accueil téléphonique par secteur d'activité lors de la Journée de la Relation Clients et citoyens qui aura lieu le 14 juin à l'Ecole de Commerce de Saint-Etienne.

Il s'agit de déterminer, à partir d'une vague de 3 à 5 appels mystères, dans les entreprises et collectivités ligériennes, des éléments précis et basiques, tels que le temps de décrochage, la disponibilité du correspondant, la perception quantitative de l'accueil reçu au standard, la capacité à aiguiller ou à renseigner, le nombre d'appels perdus, et enfin la façon dont on traite et dont on donne satisfaction à l'appelant quel qu'il soit. Cette campagne sera réalisée par la société Effitel, cabinet de conseils adhérent de Loire-Numérique.

L'accueil téléphonique donne de l'entreprise une image très précise. Cette image peut être... positive : gaie, ouverte, dynamique, efficace, sympathique, bien organisée... ou négative : vieillotte, terne, endormie, passive, antipathique, mal organisée... Il est donc important de bien maîtriser la réception d'appel.

Deux affaires sur trois se perdent au standard ou dans les dédales qui s'ensuivent... Ce qui devrait être un filtre et un diagnostic des appels entrants se transforme en « un barrage » qui s'exerce dans 65 % des cas à l'encontre d'un prospect, d'un futur client ou d'un consommateur ! Le comble lorsqu'on connaît le coût d'acquisition d'un client. Il est 6 fois plus cher de trouver un nouveau client que d'en fidéliser un ancien. Voilà qui donne à réfléchir lorsque 67 % des consommateurs mettent en premier, comme qualité numéro 1 exigée d'un prestataire, l'attention qu'on leur manifeste et le service après-vente.

Enfin, pour insister sur l'importance de l'accueil téléphonique, voici quelques chiffres :

- 80% des affaires traitées par une entreprise passent par le téléphone...
- 1 appel sur 4 est perdu dans nos entreprises pour cause d'occupation ou de non réponse...
- Il suffit à un client de 3 sonneries pour s'impatienter, de 5 pour raccrocher...

#### **Un audit gratuit et confidentiel**

Les entreprises et collectivités ligériennes ont donc tout intérêt à profiter de cet audit gratuit et confidentiel ! C'est un excellent moyen de fédérer et de motiver son personnel, tout en mettant à l'honneur ses compétences.

Ce concours permettra de tester l'accueil téléphonique et d'obtenir une restitution du niveau de qualité de la relation clients, gratuitement et confidentiellement.

L'inscription à ce concours se fait sans aucun engagement de votre part. Les résultats resteront strictement confidentiels et ne seront aucunement réutilisés.

Les inscriptions sont ouvertes. Pour participer, il suffit de s'inscrire gratuitement auprès de Loire-Numérique par téléphone ou par mail avant le 4 mai.

Une fois l'inscription validée, une vague de 3 à 5 appels mystères sera émise sur le standard jusqu'à fin mai. Gagnez un trophée et un audit !

Les lauréats seront récompensés par un prix d'une valeur de 800€, correspondant à un audit de leur facture télécom, mais également par la remise d'un trophée le 14 juin, dans le cadre de la Journée de la Relation Clients

**Inscriptions au : 04 77 79 07 07 [communication@loire-numerique.com](mailto:communication@loire-numerique.com)**

## **A propos de Loire-Numérique**

*L'association créée pour favoriser la lisibilité de la filière et l'innovation fédère 100 entreprises ligériennes. Elle est soutenue par le Conseil général de la Loire, Saint-Etienne Métropole, le Grand Roanne et la CCI du roannais. Loire-Numérique est à l'origine d'un service de diffusion des appels d'offres, d'une cartographie de la filière, de Proxiclic un kiosque de services de proximité et d'accès à Internet pour les territoires, de ProxiTV, de la veille interpôles, des ThemaTIC et des Network-Loire, rencontres informelles de toutes les entreprises, de la Seconde Journée Nationale de la RELATION CLIENTS qui aura lieu le 14 juin 2007 à l'ESC SAINT ETIENNE.*

## **A propos d'Effitel**

*Créée en 2002 par Gilles et Marie Mathoulin, EFFITEL est spécialisée dans le conseil dans les domaines des réseaux, des télécommunications, de la téléphonie et des centres de contacts.*

*EFFITEL accompagne ses clients aussi bien dans la recherche de solutions que dans la mise en œuvre : de réseaux téléphoniques commutés ou voix sur IP, de centres de contacts multimédia, d'audit de la qualité de l'accueil téléphonique, d'enquêtes de satisfaction, enquêtes qualité, sondages d'opinions et de campagnes de télémarketing.*

*Dans les domaines des réseaux et télécommunications, Effitel assure un accompagnement de ses clients, des phases d'études du schéma directeur, au suivi de la réalisation en passant par une phase de consultation. Cette démarche est réalisée avec une volonté forte de qualité, d'objectivité et d'indépendance vis à vis de tout fournisseur (opérateurs, intégrateurs, constructeurs)*

*Dans le domaine des centres de contacts, que ce soit lors d'une étude d'opportunité ou le remplacement d'une installation téléphonique, sa démarche est un accompagnement organisationnel et technique de l'entreprise ou de l'organisme. La société intervient en animant un groupe projet et un comité de pilotage afin d'accompagner ses clients dans cette conduite du changement.*

*Dans le domaine d'audit de la qualité d'accueil sa mission est de réaliser une évaluation afin d'établir un diagnostic de la qualité des services rendus aux clients et aux fournisseurs d'une entreprise, administration, collectivité,... Cette mesure est réalisée au travers de campagnes d'appels mystères et de visites mystères. Ses points forts : un bilan précis de l'accueil et un plan d'actions concret pour améliorer la qualité du service client.*

*Dans les domaines des enquêtes de satisfaction Effitel réalise une analyse de la qualité perçue par les clients.*

*Dans le domaine de campagne de télémarketing, elle met à disposition de ses clients les infrastructures et les ressources humaines nécessaires à la réalisation de différentes opérations de développement commercial.*