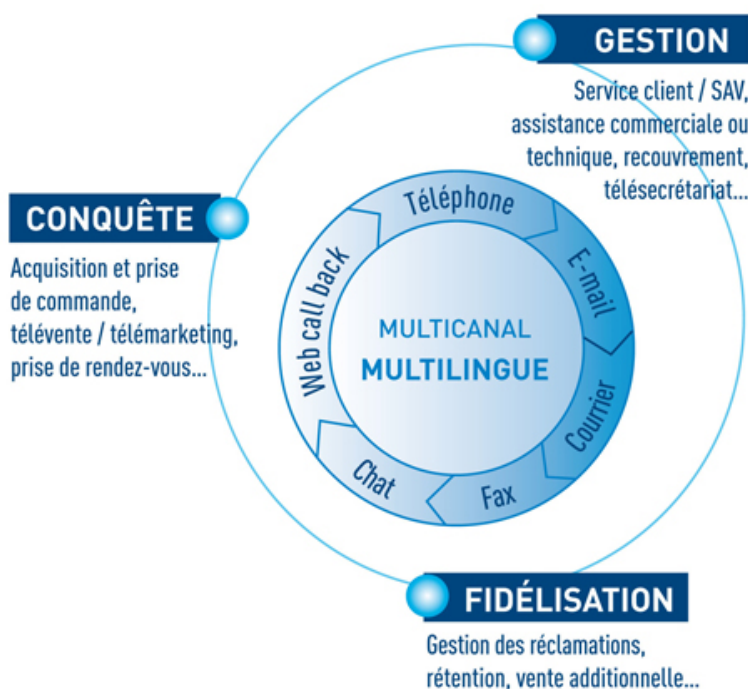


## Nos métiers

Détecter et conquérir de nouveaux clients, les fidéliser, les assister, optimiser la gestion de son portefeuille clients, exploiter au mieux ses bases de données... Webhelp adresse l'ensemble des besoins en matière de relation client au travers des différents canaux de contact (voix, e-mail, chat...).

*Cliquez sur chaque besoin pour obtenir le détail des prestations associées*



## Conquérir

- **Prise de commande / acquisition** : Conquête de nouveaux clients en émission ou réception d'appels
- **Télévente / Télémarketing** : Campagne d'appels sortants menée dans le but de vendre des offres à des clients ou des prospects
- **Détection d'opportunités** : Campagne d'appels sortants menée dans le but de détecter l'intérêt d'un client/prospect pour une offre déterminée. Les appels peuvent éventuellement se conclure par une prise de rendez-vous
- **Prise de RDV** : Campagne d'appels sortants effectuée dans le but de prendre des rendez-vous pour la force commerciale

## Gérer

- **Service Client** : Traitement des besoins des clients existants dans le but de les satisfaire, et par conséquent, de

les fidéliser

- **Assistance Technique** : Résolution des problèmes techniques rencontrés par les clients
- **Recouvrement** : Appel des clients ayant des factures impayées afin qu'ils s'en acquittent
- **Gestion de Portefeuille** : Assistance personnalisée des clients sur la gestion de leur compte afin de leur proposer les offres les plus adaptées à leur profil et à leur mode de consommation

## Fidéliser

- **Gestion des réclamations** : Diagnostic et traitement des insatisfactions clients
- **Rétention** : Argumentation effectuée auprès des clients souhaitant résilier une offre
- **Upsell/Cross-sell** : Vente additionnelle ou vente croisée réalisées sur le portefeuille de clients existants