

Webhelp Voix : externalisez votre centre d'appels

Optimisez vos coûts de contact en profitant de la qualité de service et de l'expertise Webhelp

Réduction des coûts, flexibilité, gestion des variations d'activité, partage d'expérience ...

Externaliser l'émission ou la réception de vos appels téléphoniques présente de nombreux avantages.

La mission du groupe Webhelp est de vous accompagner dans l'externalisation de votre relation client.

Notre approche repose sur un accompagnement allant de la compréhension de vos objectifs et la dimension conseil à la mise en œuvre opérationnelle.

Les services Webhelp Voix

Webhelp accompagne l'entreprise tout au long du cycle de vie de votre client :

	Appels entrants	Appels sortants
Avant-vente	<ul style="list-style-type: none"> • Information produits & services • Support au lancement campagne de communication • Création de trafic, • Localisation de point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualification prospects • Support force de vente • Prise de RDV • Etudes de marché, • Test marketing
Vente	<ul style="list-style-type: none"> • Service commercial • Prise de commandes • Réservations 	<ul style="list-style-type: none"> • Télévente grand public et entreprise • Relance sur processus d'achat, d'abonnement
Après-Vente Satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> • S.A.V. • Support technique • Fulfillment • Cellule de crise • Accueil téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventes additionnelles et croisées • Facturation • Recouvrements de créances
Fidélisation Rétention client	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du programme de fidélisation • Service consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne de réactivation (Anti-churn) • Campagne de fidélisation

Un suivi rapproché de votre activité et de la qualité de la prestation

La culture du résultat et l'exigence opérationnelle de Webhelp se traduisent par différents indicateurs de suivi, spécifiques à chaque opération.

Ils permettent de garantir l'efficacité (durée des appels, qualité du fichier, etc) et la rentabilité (coût moyen au contact, nombre de ventes, etc) des campagnes. Le suivi qualitatif est, quand à lui, assuré par des indicateurs de satisfaction clients.

Vous pouvez ainsi analyser les retours de vos opérations, et profiter de la dimension conseil de Webhelp pour optimiser la segmentation de vos bases de données, et votre coût d'acquisition et de contact client.

Avec Webhelp, garantisiez à vos clients un niveau de satisfaction optimal.