

Webhelp Voix : le succès de l'externalisation de votre centre d'appels

Optimisez vos coûts de contact en profitant de la qualité de service et de l'expertise Webhelp, le spécialiste depuis 2000 dans l'externalisation des centres d'appels.

Les avantages de l'externalisation de votre centre d'appels

Réduction des coûts de **gestion de la relation client**, 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 du traitement de vos appels. 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 suite à l'externalisation de vos appels entrants et sortants

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 d'une campagne de communication • Création de trafic • Localisation de point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualification de prospects • Support de la 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**

- Gestion du programme de fidélisation
- Service consommateurs
- Campagne de réactivation (Anti-churn)
- Campagne de fidélisation

Externalisation de vos appels - une prestation de qualité

Nous assurons 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 des sociétés ayant opté pour l'externalisation de leurs centres d'appels. Le suivi qualitatif est, quant à lui, assuré par des indicateurs de satisfaction clients.

L'externalisation du traitement de vos appels vous permet ainsi d'analyser les retours de vos opérations, et de profiter de la dimension conseil de Webhelp. Vous optimisez alors la segmentation de vos bases de données, et vos coûts d'acquisition et de contact client.

Les outils et les infrastructures techniques Webhelp

[Cliquez ici pour voir la fiche technique Webhelp Voix au format pdf](#)