

## Retail : VPC / e-commerce

Avec 16 milliards d'euros pour le e-commerce classique, les contenus en ligne (petites annonces, jeux, musique, presse...) et les services financiers (crédit, bourse en ligne) c'est un chiffre d'affaires de 19 à 20 milliards d'euros qu'a réalisé le marché français du e-commerce et des services en ligne en 2007\*.

En parallèle, selon une mesure effectuée en 2007, 61,1% des internautes déclarent avoir confiance dans l'achat en ligne contre 58,1% au 4ème trimestre 2006\*.

Les efforts réalisés par les acteurs de la Vente à Distance en matière de Service Client ne sont pas étrangers à cette évolution. Plus encore que dans le secteur du commerce dit « classique » la Relation Client joue un rôle clé dans la fidélisation des clients et par conséquent, dans la croissance du revenu, en particulier pour des commerçants ne disposant pas de présence physique.

Les contraintes réglementaires imposent par ailleurs un niveau d'implication et une réactivité toujours plus importante de la part des vendeurs, et ce, sur l'ensemble des canaux de contact.

Webhelp a su écouter les préoccupations de ses clients pour proposer des solutions multicanal (voix, mail, courrier, etc) tenant compte de la saisonnalité de l'activité, de plages horaires étendues et de la législation, tout en proposant un niveau de service optimal.

### Nos domaines de compétence :

- Télévente/Telemarketing
- Acquisition / Prise de commandes
- Assistance commerciale
- Fidélisation
- Gestion des réclamations

\*Source ACSEL