

Services Financiers

Le système bancaire et financier français connaît depuis la seconde partie des années quatre-vingt-dix des restructurations continues et a vécu quelques opérations de concentration d'envergure. Le taux de bancarisation de la population et la densité du réseau d'agences et d'automates figurent parmi les plus élevés en Europe.

Une activité par définition complexe, tenant compte des contraintes imposées par les nouvelles réglementations et nécessitant une information et un contact avec les clients très réguliers : c'est la difficile équation que doivent résoudre les établissements financiers pour parvenir à fidéliser une clientèle de plus en plus volatile. La gestion de la relation client apparaît donc essentielle, et d'autant plus sensible qu'il s'agit de gérer des données souvent protégées, demandant de ce fait une sécurité accrue.

Assurance

Depuis trente ans, le secteur de l'assurance connaît de profondes mutations. Parmi d'autres facteurs, tels que les privatisations, la libéralisation des marchés, les modifications des règles administratives..., le contexte concurrentiel s'est considérablement modifié avec l'apparition sur le marché de l'assurance de nouveaux acteurs. Cette incursion a engendré un bouleversement structurel dans les modes et pratiques de commercialisation des produits/services d'assurances. Elle a obligé les acteurs du marché à développer des stratégies de différenciation : CRM, offre élargie, fidélisation...

Dans ce cadre, la relation clients est particulièrement importante. Informer, proposer, mais aussi rassurer font partie des fondamentaux que doivent maîtriser tous les grands assureurs.

Vos besoins :

- Avant-vente /Commercial : demande d'informations, demandes d'ouverture de compte, vente de trésorerie en appels sortants, prise de rendez-vous, vente de services bancaires...
- Back Office : traitement de courriers (changements d'adresses, de coordonnées bancaires...), étude des dossiers de crédit...
- Recouvrement en appels entrants et sortants
- Commercial : prise de rendez-vous

Nos domaines de compétence :

- Voix entrante et sortante
- Traitement des Courriers
- Traitement des Mails
- Web call back
- Chat