

Webhelp Entreprises

Après le marché BtoC, les grands donneurs d'ordre externalisent de plus en plus leur relation client BtoB

Si l'optimisation des coûts reste une priorité, l'exigence porte également sur la flexibilité et la capacité de monter en charge. Le maintien de la qualité permettra de privilégier les retours d'information marché.

Webhelp Entreprises, destinée aux entreprises qui parlent aux entreprises, se segmente en 3 types de prestations :

- Recentrer les forces de vente sur les cibles à fort potentiel en externalisant la qualification des prospects et la **détection de leads**
- Accroître les parts de marché et améliorer le coût d'acquisition client par la **télévente** en utilisant les canaux à distance pour adresser le bas de marché
- Fidéliser les clients en investissant sur le **Service Client** : plages d'ouverture larges, qualité de service et fort niveau d'expertise

Pour mener à bien ces missions, Webhelp adopte une approche spécifique BtoB avec une organisation, des équipes et des outils dédiés :

- Procédures RH, recrutement et formations centrés sur la vente et la relation client entreprises
- Procédures et outils informatiques permettant de traiter une véritable gestion de portefeuille, de fluidifier les relations vers les forces de vente internes et externes, de formaliser un acte de vente à distance
- Approche long terme de la gestion de portefeuille client

Avec l'externalisation, Webhelp Entreprises apporte une valeur ajoutée forte aux annonceurs à chaque étape de la vie du client (acquisition, gestion, front et back office) :

- Des recommandations et analyses pointues sur les fichiers sources
- De l'enrichissement de données qualifiantes et exploitables à chaque contact
- Des recommandations sur le rendement de mix canaux (ex : appels + e mailings)
- L'intégration d'une dimension relationnelle avec le réseau commercial du donneur d'ordre
- Des conseils en matière de segmentation entre forces de vente physiques et forces de vente à distance pour optimiser le coût de la relation client

Pour assurer une externalisation optimale, Webhelp Entreprises s'appuie sur le socle existant de valeurs et de savoirs faire de l'entreprise :

- Son expertise sur les RH (parcours initial, formation continue, politique sociale)
- Sa politique qualité (Norme ISO 9001/2008 et NF 345)
- Ses infrastructures technologiques (Avaya, outil Vocalcom, Nice)