

FONCTIONNEMENT POUR APPELS ENTRANTS

Notre offre de réception d'appel répond aux besoins suivants pour le **télésecrétariat** :

- Pics d'activités, pics de charges
- Pics d'appels
- Absentéismes secrétariat
- Congés, maladies
- Et plus !

FONCTIONNEMENT :

1

L'appel bascule sur notre centre d'appels, au bout d'un certain nombre de sonneries, à définir ensemble en fonction du besoin client, quand vos secrétaires sont déjà en ligne, occupées ou absentes.

2

Vous optimisez votre activité en manquant le moins d'appels possible.

3

Vous diminuez fortement le temps d'attente de vos clients et améliorez l'image de votre entreprise.

4

Nos télésecrétaires devront, à la suite d'une formation commune, maîtriser parfaitement vos besoins (gestion de planning, prise de RDV...).



(438) 495-0203



info@grouillez-vous.com



MISE EN PLACE :

- Un numéro de SDA pour le transfert d'appels vous est attribué : Nous pouvons nous mettre en relation avec votre prestataire téléphonique pour organiser le transfert d'appel à votre convenance.
- La fiche de renseignements/consignes/besoin particulier est à compléter. (je vous transmets un modèle en fonction du client)
- Notre directeur de production ainsi que la superviseuse de votre compte prendront contact avec vous et/ou votre secrétaire référente pour recueillir les consignes, l'organisation globale ainsi que les consignes à appliquer pour les prises de rdv.
- Si une formation spécifique est nécessaire nous la réaliserons ensemble.

LES GAINS DE NOS CLIENTS :

- Accueil patients ou clients optimisé et personnalisé.
- Continuité de service (vous aurez toujours du personnel disponible et formé aux consignes pour traiter les appels de vos patients ou clients)
- Taux de décroché < 100%
- Qualité de service > 90%
- Outils quotidiens de reporting et de statistiques des appels traités.
- Service ouvert 59h par semaine : de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 9h à 13h le samedi (À adapter en fonction du client. Plus nous avons des clients dans le même secteur d'activité plus nous pouvons agrandir les plages horaires)
- Soulagement du personnel en interne



(438) 495-0203



info@grouillez-vous.com