



Pour affirmer votre développement et votre image,
confiez votre relation client à COMEARTH.



COMEARTH
la relation client
à valeur ajoutée

.....
Relation client

- Multicanal
- Inshore

COMEARTH, votre partenaire en relation client.

La relation client change : les clients prennent la main

Dans notre société transformée par les NTIC, le e-business continue sa forte progression : les offres se multiplient sur le net, des marques pure player percent, le nombre d'intermédiaires dans l'acte de vente diminue... Et la concurrence accrue réduit les marges.

En parallèle, la mondialisation, la libéralisation des marchés et la situation économique tendue entraînent restructurations et concentrations. Les directives européennes anti-monopoles ouvrent de nouveaux marchés très concurrentiels. Et les réglementations imposent une implication et une réactivité toujours plus fortes, sur tous les canaux de contacts. Face aux vendeurs, les clients sont de plus en plus informés, exigeants. Sensibles aux comparateurs, ils deviennent moins captifs, plus volatils. Et pourtant, seule la réassurance d'un contact voix convainc les internautes de passer à l'acte d'achat. Pour tous ces consommateurs, patients, assurés, adhérents, utilisateurs, usagers, **la "relation client" est devenue un vrai critère de choix à l'achat et un motif possible de rupture tout au long du cycle de vie client : c'est un levier majeur de différenciation et de performance.**

L'externalisation change : la qualité inshore fait la différence

Au final, dans tous les secteurs, la pression concurrentielle des marchés majoritairement B2B2C contraint les acteurs à exceller dans la relation avec leurs clients, voire à faire certifier leur processus de relation client.

Réussir cette gageure d'excellence, sans grever la bottom line, requiert l'appui d'experts en externalisation de la relation client d'un nouveau genre : inshore, business partner, fair cost, insourcer ou outsourcer, à l'image de COMEARTH... Loin de la tendance low cost et offshore, des délocalisations massives, de l'industrialisation forcée et des économies d'échelle jusqu'au-boutistes.

"Externaliser auprès de COMEARTH, c'est reprendre l'initiative de la relation client en maîtrisant les clefs décisionnelles d'acquisition et de fidélisation clients, pour soutenir une croissance rentable et une performance pérenne."

Jean Reignier, Président



Une relation client multicanal



Nous construisons avec vous une relation client éthique et visionnaire.



➔ Exclusivement Inshore

Contrairement à la plupart des outsourcingers, géographiquement basés ou implantés en offshore, **COMEARTH** revendique une relation client exclusivement inshore. Nous sommes convaincus qu'il faut une proximité linguistique sociétale et culturelle pour réussir une communication efficace et une relation commerciale fructueuse.

➔ Fair cost

A contrario de la pratique low cost des outsourcingers de call center, **COMEARTH** mène une stratégie viable et pérenne de relation client au juste prix : le "fair cost". Nos clients ont besoin d'un service de qualité inshore : ils savent que cette qualité a un prix et trouvent chez **COMEARTH** un retour sur investissement optimal.

➔ Une aventure humaine

Nos collaborateurs véhiculent l'image de notre entreprise et plus encore celle de nos clients. Ils constituent une force fondamentale de performance, de succès et de pérennité pour l'entreprise. C'est pourquoi **COMEARTH** mène une politique RH unique sur le marché des outsourcingers.

➔ Co-création de valeur

COMEARTH, business partner, travaille aux côtés de ses clients, dans une logique de création de valeur au service des clients finaux et de construction d'une relation durable mutuellement bénéfique. Au contraire de prestataires exécutants, les experts de **COMEARTH** ont vocation, tout au long d'un partenariat, à être force de proposition pour garantir forte valeur ajoutée et performance.

➔ Du conseil à la réalisation

COMEARTH prend le contre-pied de l'adage "conseiller mais pas payeur". Nous sommes associés en amont de vos projets, en confiance et transparence, pour vous conseiller puis mettre en œuvre, en nous engageant sur les résultats.

➔ Sur mesure, insourcing ou outsourcing

Comme chaque cas client est unique, **COMEARTH** crée des solutions sur-mesures, souples et évolutives. À la différence de la majorité des outsourcingers, **COMEARTH** ne recherche pas l'industrialisation forcée, ni l'homogénéisation de masse.

NOS ENGAGEMENTS

- > Made in France
- > Charte de la diversité
- > Fondation de la 2^e chance

NOS VALEURS

- > Intégrité
- > Exigence
- > Culture du R.O.I.
- > Responsabilité sociale

SECTEURS D'ACTIVITÉ

- E-Commerce, VAD, Retail
- Luxe, Premium services
- Banque, Assurance, Finance
- Télécom, NTIC, Média
- Santé, Nutrition, Cosmétique
- Tourisme, Loisirs, Transport
- Service Public, Utilities
- Industrie, Services



La relation client est devenue un critère de choix et de jugement pour vos clients : vous devez en faire un avantage compétitif et une source de croissance rentable.

➔ Concevoir ou adapter la stratégie et l'organisation de votre relation client

Vous voulez faire de votre relation client un facteur de croissance rentable et de performance pérenne, en cohérence avec votre stratégie globale. Vous avez besoin de vous faire accompagner pour :

- Diagnostiquer votre existant et étudier vos marchés
- Analyser votre parcours client
- Construire ou approfondir votre mix marketing
- Redéfinir votre organisation et vos tableaux de bord

➔ Externaliser votre relation client partiellement ou totalement

Vous savez que la relation client est devenue un vrai critère de choix et un sérieux avantage compétitif. Alors vous voulez garantir un haut niveau de service : de l'avant-vente à l'après-vente ; du front au back office ; en convergence multicanal ; avec des outils professionnels de téléphonie, CRM ; en absorbant les pics d'activités ; en couvrant des plages horaires étendues. Et ceci, en maîtrisant vos coûts. Vous avez besoin de soutien permanent, renfort temporaire, en débordement ou en gestion de crise, pour optimiser votre relation client.

➔ Optimiser la connaissance de vos marchés et de vos clients

Vous avez besoin d'enrichir vos BDD marketing et commerciales, de mener des enquêtes de satisfaction clients, des benchmarks concurrents, des études de marché et de notoriété. Vous voulez auditer vos S.I, alimenter un entrepôt de données •marchés & clients , pour mieux éclairer segmentation clients et comportements d'achat

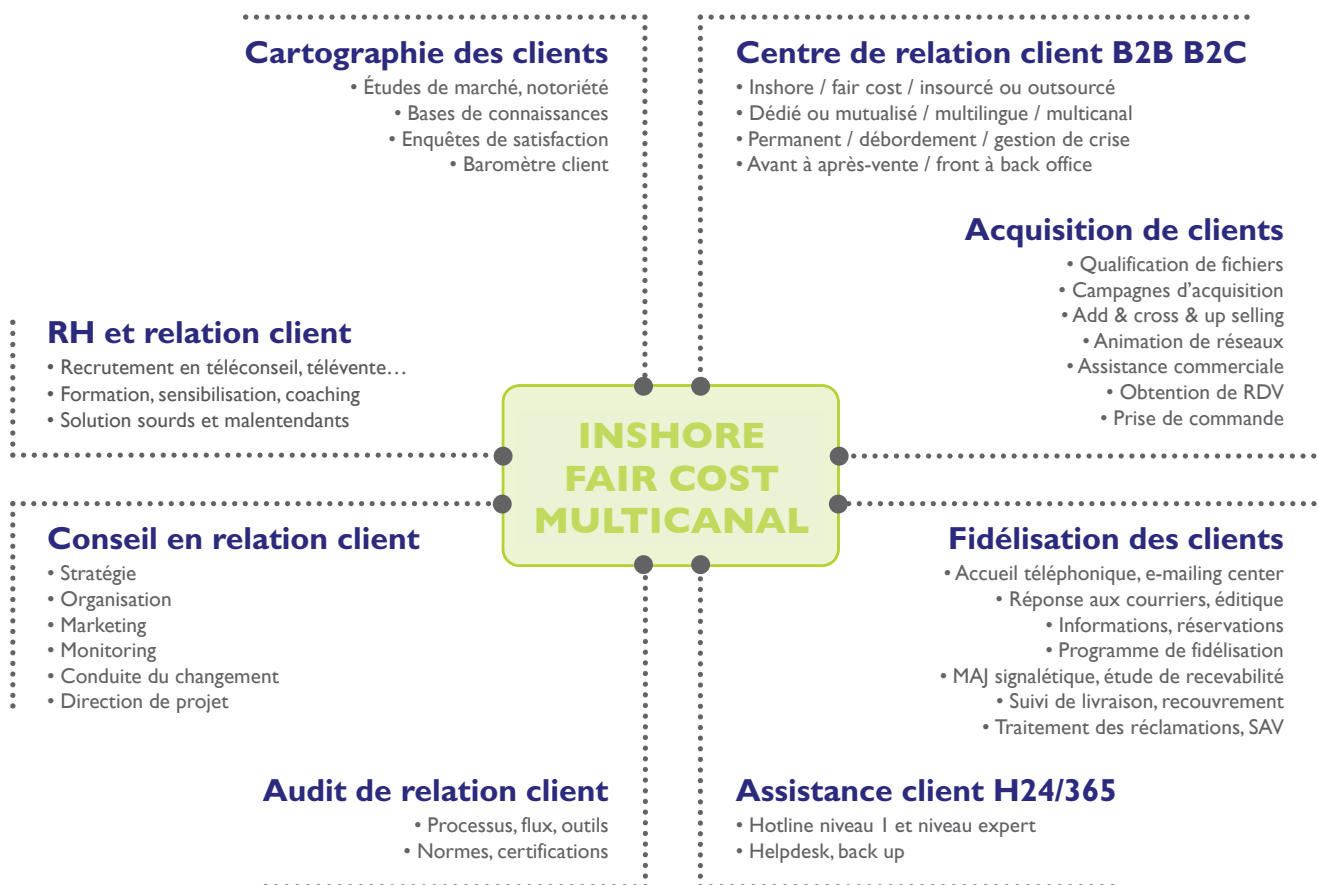
➔ Développer rentablement votre portefeuille clients

- Informer vos clients et prospects : gérer la fréquence, le contenu et les canaux de contacts
- Fidéliser vos clients : accroître leur indice de fidélisation et optimiser leur contribution
- Equiper vos clients : piloter efficacement cross selling, up selling
- Transformer vos prospects en clients : évaluer la qualité et l'exhaustivité de vos fichiers cibles, améliorer la performance de votre dispositif de conquête (forces de vente, CRM...), mesurer le retour sur investissement

➔ Assister efficacement vos clients

Hotline, helpdesk, service conciergerie, H24/365.

Nous développons avec vous une relation client à valeur ajoutée, tout au long du cycle de vie de vos clients.



NOS SOLUTIONS

- > Multilingues et multicanal
- > Dédiées ou mutualisées
- > Permanentes ou temporaires
- > De l'avant-vente à l'après-vente
- > Du front office au back office
- > Confidentielles et sécurisées

NOS ATOUTS

- > Adaptabilité, proactivité
- > Expertises, expérience
- > Dynamisme de challenger
- > Indépendance
- > Innovation
- > Force de proposition

Des équipes expérimentées, des technologies de pointe, un développement solide.

Jean Reignier, 25 ans d'expérience en relation client, télémarketing et centres de contacts, crée **COMEARTH FRANCE** en 2004 puis **COMEARTH RUSSIE** en 2007. Sa stratégie et son positionnement, uniques, militent pour une externalisation de la relation client :

Inshore : en France pour les clients français, en Russie pour les clients russes

Fair cost : le juste prix pour une qualité et une productivité exemplaires

Business partner : constructeur de partenariat durable et créateur de valeur partagée

Home made : sur mesure, plus de 95 % de CDI, moins de 6 % de turnover

Insourcing / outsourcing : sur les sites des clients / sur les sites de **COMEARTH**

COMEARTH, au-delà des modes low cost et offshore, démontre aujourd'hui la viabilité de son modèle économique, ainsi que **l'efficacité d'une relation client à valeur ajoutée, éthique et visionnaire.**

Jean REIGNIER, Président fondateur, est actionnaire à 99 % : il a choisi et protège cette indépendance capitalistique, qui garantit sa liberté de décision sur les activités, clients, partenaires et fournisseurs de **COMEARTH**.

→ **COMEARTH en France**

Outsourcing : **COMEARTH** propose son site sécurisé H24/365 en région parisienne, à Orsay, en mutualisé ou en dédié. **COMEARTH** sait doubler sa capacité sous 2 mois.

Insourcing : **COMEARTH** déploie ses équipes et son encadrement chez le client, sur ses outils et ceux du client, ponctuellement ou durablement.

UN BASSIN D'EMPLOI FAVORABLE

UNE ACCESSIBILITÉ OPTIMALE :

- > Proximité des aéroports Orly et Roissy
- > Plateforme multimodale TGV et RER B-C
- > Schéma du Grand Paris
- > Plateau high-tech de Saclay


→ **COMEARTH en Russie**

COMEARTH a ouvert le site de Penza, à 500 km au sud de Moscou, en août 2007. **COMEARTH** Russie double sa taille chaque année. Son centre de contacts, reconnu et très sollicité pour ses études de marché, couvre en multicanal les 9 fuseaux horaires du territoire russe.

→ **COMEARTH en chiffres**

 6 % de turnover

 95 % de CDI

 100 % d'activité inshore

 **3 clients sur 4**
venus par le "bouche à oreille"

Des engagements.

- **COMEARTH est membre de l'AMARC**, l'Association pour le Management de la Reclamation Client.



- **COMEARTH est membre de l'AFRC**, l'Association Française de la Relation Client.



- **COMEARTH a signé en 2010 la Charte de la diversité** pour témoigner de son engagement au respect d'une éthique impeccable, en matière de recrutement et de gestion des carrières.



- **COMEARTH est partenaire sponsor depuis 2010 de la Fondation de la 2^e chance** qui apporte son soutien aux personnes de 18 à 60 ans en situation de grande précarité, dans leur réelle volonté de rebondir.



- **COMEARTH est partenaire depuis 2014 de APITERRA** "Des abeilles pour la vie" pour contribuer à la préservation des abeilles dans une démarche éco-responsable durable.



Des récompenses.

- **2008** • **Prix d'excellence services** des trophées de l'économie de la CCI-Essonne.

- **2008** Partenaire de l'obtention de la **NF345** pour un client.

- **2010** • **Trophée d'argent export / international** de Chef d'entreprise Magazine.



- **2010-2014** • **Elu service client de l'année** aux côtés de vente-privee.com .



COMEARTH
la relation client
à valeur ajoutée

www.comearth-france.com

Immeuble Signac
8 bis Boulevard Dubreuil • 91400 ORSAY

Tél. : +33 (0)1 69 930 940 • contact@comearth-france.com