

> **COMEARTH** : expert en Relation Client dans de nombreux secteurs d'activité



## E-COMMERCE . VAD . RETAIL

E-COMMERCE – VENTE À DISTANCE – RETAIL

### → Les Tendances du marché

Les ventes sur internet sont en **forte progression** (environ 25 % par an) et franchissent le cap des 25 milliards d'euros : des transactions toujours plus nombreuses qui s'accompagnent d'un **léger recul du panier moyen**.

25 millions de Français ont déjà acheté sur Internet, soit 2 millions de plus en un an. L'explosion de l'offre se poursuit, avec 65 000 sites marchands actifs, soit **35 % de nouveaux sites**.

### → Les Enjeux de la relation client

Plus encore que dans le secteur du commerce dit "classique", la relation client joue un rôle clé dans **la prospection, la fidélisation des clients**, donc dans la croissance du revenu, surtout pour les commerçants "pure player" n'ayant pas de présence physique.

La concurrence et la réglementation imposent une **implication et une réactivité toujours plus fortes** des vendeurs, sur tous les canaux de contact.

### → Les Atouts de COMEARTH

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



### LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

- Carrefour • Groupe Maty • Indesit
- La Maison de Valérie • Leclosdefontenay.fr
- Moncocyte.com • Vente-privee.com • 3 Suisses



## E-COMMERCE . VAD . RETAIL

### ➔ Les Solutions de COMEARTH

COMEARTH a su écouter les préoccupations de ses clients **pour proposer des solutions** :

- **inshore**, insourcées ou outsourcées, **dédiées ou mutualisées**
- **multilingues** (téléconseillers natifs) et **multicanal** (voix, mail, courrier, SMS, chat, visio)
- en **soutien permanent**, débordement, **renfort** temporaire, gestion de crise
- de **l'avant-vente** à **l'après-vente**, du **front office** au **back office**
- reposant sur **des talents en relation client et des technologies de pointe**
- prenant en compte la **saisonnalité** des activités, les **plages horaires décalées ou étendues**
- **épousant l'image et les spécificités** de chaque distributeur, enseigne, marque...
- garantissant la **sécurité** et la **confidentialité** des bases de données et des flux d'informations
- intégrant les contraintes réglementaires

- **Conseil en stratégie et organisation de la relation client**
- **Recrutement et formation à la relation client des front et back offices**

- **Centre de contacts multicanal dédié ou mutualisé**
- **Centre de contacts paneuropéen**
- **Télévente, télémarketing**
- **Assistance commerciale**, prise de rendez-vous
- **Acquisition**, inscription, prise de commandes
- **Fidélisation**, réactivation de portefeuille clients
- **Gestion des relations multicanal** : service clients, consommateurs, SAV, club membres
- **Études de notoriété, enquêtes de satisfaction**
- **Traitement des réclamations**
- **Suivi des livraisons...**
- **Deafiline** : accessibilité et employabilité des malentendants



**COM EARTH**  
la relation client  
à valeur ajoutée

[www.comearth-france.com](http://www.comearth-france.com)

Immeuble Odyssée • 2-12 Chemin des Femmes • 91300 Massy  
Tél. : +33 (0)1 69 930 940 • [commercial@comearth-france.com](mailto:commercial@comearth-france.com)