



INDUSTRIE ET SERVICES

→ Les Tendances du marché

La mondialisation crée de **nouvelles menaces** mais également des **opportunités** que les entreprises doivent saisir en se mobilisant pour **conquérir de nouveaux marchés**.

La situation économique tendue impose aux décideurs de **mettre en place des actions proactives** pour accroître leur part de marché tout en fidélisant leur portefeuille clients.

→ Les Enjeux de la relation client

- Concentrer les forces de ventes sur les cibles à haut potentiel, en externalisant la qualification des prospects, la détection, le nursing de leads et la prise de rendez-vous
- Renforcer les parts de marché et réduire le coût d'acquisition client par la télévente, en utilisant les bons canaux pour adresser le small and medium business, animer le réseau à distance, optimiser le taux de transformation des leads
- Optimiser la valeur client et anticiper le churn en investissant dans le service client et dans les programmes de fidélisation

→ Les Atouts de COMEARTH

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



LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

- Antalis • Atos Origin • BP • Butagaz • Castolin
- Clause • EDF • Eternit Industries • Fina
- Gaz de France • Grohe • JPG • Mercedes Benz
- Michelin • PSA Peugeot Citroën
- Renault • SNCF • Subaru • Volvo Trucks



INDUSTRIE ET SERVICES

➔ 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**

- **Des consultants pour analyser vos besoins et recommander des plans d'actions**
 - Plan fichiers sources. Outil CRM. Segmentation entre forces de vente "debout" et "assises"
 - Des leads hautement qualifiés et un processus de suivi jusqu'à la transformation
 - Analyse et recommandations sur le rendement de mix canaux (ex : call + e mailings + call)
- **De véritables commerciaux sédentaires** (salaire fixe + variable sur résultats), qui interviennent en étroite synergie avec votre organisation commerciale interne et / ou externe
- **Des outils informatiques dédiés à la gestion de portefeuille clients** : front et back office
- **Des prix ajustés grâce à un pilotage fin des postes de coûts et une approche par fees**



COMEARTH
la relation client
à valeur ajoutée

www.comearth-france.com

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