

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



## LUXE. PREMIUM SERVICES

### → Les Tendances du marché

La relation client fait partie intégrante de l'offre d'un produit de luxe. Elle a traditionnellement été gérée sous la forme d'une **relation privilégiée et personnalisée entre le vendeur et son client**. Aujourd'hui, dans un contexte de plus en plus exigeant, le secteur du luxe évolue vers une **relation client plus rationalisée, souvent à distance, multicanal**.

### → Les Enjeux de la relation client

- Un élargissement et une **diversification de la clientèle**
- Une **concurrence accrue** entre les marques et une **clientèle de plus en plus versatile**
- Une volonté récente de grandes marques de **créer leur propre site marchand**
- Une pression toujours plus forte sur la rentabilité des entreprises du secteur

### → Les Atouts de COMEARTH

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



## LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

- American Express • Coyote • Lancôme • Maserati
- Mercedes • Pélikan • Vente-privee.com



## LUXE. PREMIUM 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**

- **Centre de contacts international ou local**
- **Centre de contacts multicanal dédié, personnalisé et sécurisé**
- **Télévente, télémarketing**
- **Assistance commerciale**, prise de rendez-vous
- **Acquisition**, prise de commandes
- **Fidélisation**, réactivation de portefeuille clients
- Gestion des campagnes **de ventes privées**
- **Gestion des relations multicanal** : service clients, membres, VIP
- **Études de notoriété**, de satisfaction
- **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)