

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



SERVICES PUBLICS. UTILITIES

→ Les Tendances du marché

Par la voix de leurs ministres de tutelle, les grands services publics et les administrations ont réaffirmé toute l'attention qu'ils portent à la qualité d'accueil et au service offert aux usagers, particulièrement dans le cadre de la réforme de la simplification administrative.

→ Les Enjeux de la relation client

Concernant l'accueil de l'utilisateur dans un service public, 5 indicateurs de qualité ont été retenus :

- pourcentage de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours
- pourcentage de courriels bénéficiant d'une réponse en moins de 5 jours
- pourcentage d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de 5 sonneries
- pourcentage d'utilisateurs orientés vers le bon service et pris en charge
- pourcentage d'utilisateurs bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables

→ Les Atouts de COMEARTH

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



LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

- CCIP • EDF • France Télévisions
- Gaz de France • HP • Orange • Rank Xerox • SFR
- SNCF • Téléthon



SERVICES PUBLICS. UTILITIES

➔ 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** : appel, courriel, courrier / front office et back office
- Centre d'appels **INFO SERVICE & Orientation**
- **Traitement des réclamations**
- **Gestion de crise**
- **Plateformes de débordement** : pics de contacts, extension des horaires...
- **Études, sondages, baromètres**
- **Formation intra** des personnels des Centres de Relation Usagers des Services Publics
- **Deafiline** : accessibilité et employabilité des malentendants



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