

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



TÉLÉCOM. NTIC. MÉDIAS

TELECOMMUNICATIONS – INFORMATIQUE – AUDIOVISUEL

→ Les Tendances du marché

Le développement conjugué des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) impacte l'ensemble des secteurs économiques et plus largement la société tout entière.

Dans ce **marché très concurrentiel**, les acteurs doivent en permanence s'adapter pour atteindre leurs **objectifs d'acquisition de clients**, de développement de portefeuille, de **gestion de parcs B2B ou B2C**, ou encore pour **limiter le churn** client.

→ Les Enjeux de la relation client

Développer des opportunités business passe par une relation client qui permet de :

- optimiser le **niveau de connaissance des clients** pour anticiper
- **innover** en permanence pour proposer des produits et des services adaptés aux clients
- intégrer les **nouveaux canaux** de distribution et de communication
- s'adapter rapidement aux **évolutions réglementaires**

→ Les Atouts de COMEARTH

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



LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

- Apple • Canal + • Cegedim • France Télécom
- France Télévisions • Fujitsu-Siemens • HP • IBM
- Microsoft • NRJ • Oracle • Orange • Principe Actif
- Rank Xerox • Samsung • SFR • Téléthon
- The Phone House • Thomson Multimédia



TÉLÉCOM . NTIC . MÉDIAS

➔ 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**
- **Campagnes d'acquisition** de nouveaux clients
- **Études de connaissances, enquêtes de satisfaction**
- **Gestion de programme de fidélisation B2B et B2C**
- Plateforme **d'assistance technique** : helpdesk et hotlines de niveau 1 et niveau expert
- Programme **d'animation des réseaux** de distribution : internes et externes
- Campagne proactive **anti churn**
- **Gestion de parc clients**
- **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