

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



TOURISME . LOISIRS . TRANSPORT

→ Les **Tendances** du marché

Le secteur du tourisme est **en pleine évolution** :

- **le développement du e-business** : les offres se multiplient sur le net, les clients deviennent plus exigeants et volatils
- **des marges en diminution** : hausse du coût de l'énergie, concurrence des compagnies low cost...
- **de moins en moins d'intermédiaires** dans l'acte de vente

→ Les **Enjeux** de la relation client

Les téléconseillers en charge des relations avec les clients doivent être formés sur des thématiques très variées et des outils performants, tout en continuant à jouer un rôle de conseil personnalisé et souriant. C'est un défi difficile à relever.

→ Les **Atouts** de **COMEARTH**

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



LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

- Accor Group • Air France • Auchan Voyages • Club Med
- Fréquence Plus • Opéra de Paris • Vente-privee.com



TOURISME . LOISIRS . TRANSPORT

➔ 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**

COMEARTH vous propose des solutions **multilingues** permettant de **réduire les coûts tout en maintenant le niveau de qualité et de polyvalence requis** :

- **Centre de contacts international ou local**
- **Centre de contacts multicanal dédié, personnalisé**
- **Plateformes d'informations et de réservations**
- Prise de **commande séjours**
- Gestion de **portefeuille clients**
- **Etudes de satisfaction**
- Gestion de **campagnes de fidélisation**
- **Plateformes de réclamations**
- Gestion de crise
- **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