



GESTION DES APPELS ENTRANTS ET SORTANTS | REDISTRIBUTION DES APPELS | HOTLINE ET SAV

En tant qu'entreprise de vente en ligne ou e-commerce florissant ou en devenir, vous êtes confrontés chaque jour à des problématiques qui demandent des solutions spécifiques. Ipcontact vous simplifie la vie en se chargeant de votre accueil téléphonique. Grâce à nos assistantes externalisées et à nos solutions logicielles, vous allez **gagner un temps précieux et optimiser votre force commerciale, votre organisation et vos coûts.**



Vos problématiques

- La majorité de votre activité passe par internet mais vous devez assurer un lien téléphonique avec vos clients (relation client, informations, service technique, SAV...).
- Vous devez être disponible pour renseigner vos clients ou futurs clients et pour les guider dans leurs achats.
- Votre accueil téléphonique est le premier garant de votre image de marque.
- Vous devez assurer un accueil téléphonique bilingue.
- La pré-qualification de vos appels vous permettrait de gagner un temps précieux.
- Vous souhaitez que votre assistante joue également un rôle commercial.
- Vous avez besoin d'assurer, en permanence ou ponctuellement, un service après-vente efficace ou d'avoir une hotline compétente.
- Vous n'avez pas de bureau physique donc vous ne pouvez pas avoir de secrétaire intégrée.

Vous avez besoin d'assistants compétents, qualifiés, bilingues, qui assurent votre permanence téléphonique sur des horaires élargis, selon vos souhaits, de manière à garantir votre performance commerciale et à gérer toutes les situations, de la plus simple à la plus complexe.

Ce qu'une assistante externalisée peut faire pour vous :

- assurer votre accueil téléphonique avec disponibilité et efficacité,
- traiter l'ensemble de vos appels entrants ou seulement ceux en débordement,
- filtrer vos appels ou les rediriger vers le bon service,
- enrichir votre base de données à chaque appel entrant,
- répondre aux questions de vos interlocuteurs selon vos instructions,
- aider les internautes à commander en ligne (après installation d'un bouton de web callback sur votre site),
- assurer votre accueil téléphonique sur des plages horaires étendues (pour les ventes à l'étranger par exemple),
- assurer votre service après-vente (SAV) ou votre hotline (service technique),
- assurer le suivi de commande et les réclamations clients.

“ Un bouton placé sur notre site permet aux internautes d'être rappelés par notre télésecrétaire s'ils souhaitent avoir plus d'informations sur nos produits. ”

Irina T.
Gérante d'une boutique de puériculture

“ Grâce aux solutions Ipcontact, nous avons une plus grande réactivité, une grande souplesse dans nos horaires d'accueil téléphonique, et plus de temps pour nous en interne. ”

Guillaume M.
Chargé de clientèle dans une TPE

Ipcontact peut également :

- vous proposer de diffuser, avant décroché, un message d'accueil,
- installer un serveur vocal interactif (SVI) pour pré-qualifier vos appels,
- installer un bouton Web callback (ou Human callback) sur votre site Internet ou sur votre signature mail pour que vos prospects puissent être rappelés gratuitement,
- vous proposer les services de technico-commerciaux, chargés d'affaires et assistants de vente qualifiés pour assurer des appels de prospection et de télémarketing.



Les avantages de l'externalisation

- Un télésecrétariat efficace, effectué en votre nom, en toute confidentialité.
- Des solutions techniques (CRM et télécom) flexibles qui s'adaptent à vos propres outils.
- Des interlocuteurs accueillis avec écoute et professionnalisme.
- Une manière d'améliorer votre relation client ais aussi de vous développer en toute sérénité.
- Une grande souplesse de mise en place et un coût optimisé.

Parmi les avantages de l'externalisation, la notion de coût est essentielle, comme le montre le tableau comparatif ci-dessous.



“ Nous n'avons ni les installations ni le budget nécessaire pour avoir une secrétaire en interne. Avec Ipcontact, nos possibilités sont plus larges et le coût mensuel est moins important qu'avec une salariée. On y gagne sur toute la ligne. ”

Nayah S.
PDG d'une TPE

