

Tourisme (B to C)

Réception d'appels en débordement pour renseignements, vente et suivi de clientèle

● Objectifs

- Maximiser le pourcentage d'appels traités lors des "pics" d'appels
- Optimiser la relation client en période de pointe avec un centre d'appels "on demand"

● Stratégie

- Ajustement de l'équipe en fonction de la réalité des volumes d'appels entrants
- Mise en place de critères d'évaluation des résultats pour ajustement en temps réel

● Moyens mis en œuvre

- Centre de contacts dédié réception d'appels avec technologie VoIP, couplage téléphonie/informatique
- Intégration du CRM client "propriétaire"

● Résultats

- Un taux de réponse supérieur à 90%
- Progression du taux de satisfaction client
- Développement des ventes

