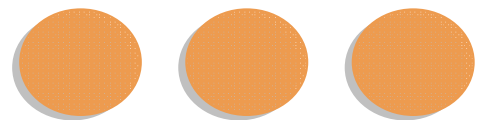




## ACTIVATEUR DE RELATION CLIENT



[www.carniel.net](http://www.carniel.net)

### **DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR DES ACTIONS SUR MESURE**

*Centre de contacts multi canal de gestion et de développement de la relation client, en émission et réception de contacts, ainsi qu'en insourcing.*

*Carniel propose des services adaptés à chaque demande, une offre « sur mesure » en adéquation avec l'évolution des besoins des entreprises / organismes et de leurs modes de communication.*

*Tout au long de vos actions, nos consultants en relation client vous conseillent, vous accompagnent dans l'optimisation de vos projets. »*

*Gabriele Longo  
P-DG*

## NOS EXPERTISES :

**CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS / FIDÉLISER VOS CLIENTS**

- METTRE EN ŒUVRE VOS ACTIONS D'ÉMISSION DE CONTACTS
- DÉTECTER DES PROJETS, QUALIFIER DES BESOINS ET PRENDRE DES RENDEZ-VOUS POUR VOS ÉQUIPES COMMERCIALES
- QUALIFIER VOS BASES DE DONNÉES PROSPECTS/CLIENTS
- ANIMER/FÉDÉRER VOTRE RÉSEAU, INFORMER VOS CIBLES
- INVITER VOS PROSPECTS/CLIENTS À VOS ÉVÈNEMENTS, LES INCITER À PARTICIPER

**OPTIMISER VOTRE SATISFACTION CLIENT**

- VOUS AIDER À TRAITER VOS CONTACTS ENTRANTS
- GÉRER VOS PICS D'APPELS DANS LES MEILLEURES NORMES DE QUALITÉ
- VOUS PERMETTRE D'ÉTENDRE VOS PLAGES HORAIRES D'OUVERTURE
- TRAITER LES DEMANDES ISSUES DE VOS CAMPAGNES DE COMMUNICATION
- UNIFIER LA GESTION DE VOS CONTACTS ( E-MAIL, APPELS)

## NOS SPÉCIFICITES :

- UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE PAR DES CONSULTANTS EXPÉRIMENTÉS
- UN CENTRE DE CONTACTS BASÉ SUR LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT
- LA GESTION UNIFIÉE DE L'ENSEMBLE DES FLUX ENTRANTS ET SORTANTS (TÉLÉPHONE, E-MAIL, SMS, INTERFACE WEB...)
- LE PARTAGE DES DONNÉES ET L'INTERACTIVITÉ AVEC VOS OUTILS
- UN DÉPARTEMENT ÉTUDES DÉDIÉ À LA RÉUSSITE DE VOTRE ENQUÊTE

### QUALITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

- CONSULTANTS EN RELATION CLIENT
- DIRECTRICE D'ÉTUDES
- CHARGÉS D'ÉTUDES
- RESPONSABLES DE PROJET
- FORMATION ET EXPÉRIENCE DE TÉLÉCONSEILLERS ET SUPERVISEURS FIDÉLISÉS

### NOS DOMAINES D'ACTIVITÉS

- MARKETING OPÉRATIONNEL
- DÉMARCHE D'AVANT VENTE  
*(DE LA DÉTECTION DU PROJET À LA VENTE)*
- QUALIFICATION DE FICHIERS
- RÉCEPTIONS DE CONTACTS  
*(NUMÉROS VERTS, DÉBORDEMENTS,...)*
- ÉTUDES, ENQUÊTES, SONDAGES
- GESTION DE LA RELATION CLIENT



### UNE RELATION CLIENT À 360°

- MÉDIA INTERPERSONNELS  
*(TÉLÉPHONE, EMAILS, BLOGS)*
- NOUVEAUX MÉDIAS  
*(INTERNET, WEB 2.0, MOBILES ÉCRAN)*
- MÉDIA DE MASSE  
*(TV, RADIO, PRESSE, AFFICHAGE)*
- MÉDIA SUPPORT  
*(PACKAGING, PLV)*
- MÉDIA ÉVÈNEMENT  
*(ÉVÈNEMENTS, RELATIONS PUBLIQUES)*

### MAÎTRISE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

- GESTION UNIFIÉE DES CONTACTS ENTRANTS ET SORTANTS  
*(TÉL, MAIL, SMS, MMS, INTERFACE WEB,...)*
- SUPERVISION EN TEMPS RÉEL
- INTERFACE AVEC VOTRE C.R.M.
- INTERFACE AVEC VOTRE SITE WEB
- ÉCOUTE/STATISTIQUES À DISTANCE

**POUR UNE COMPAGNIE MARITIME : GESTION, RÉSERVATIONS, INFORMATIONS****Objectifs:**

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

**Méthodes :**

- Ajustement de l'équipe en fonction de la réalité des volumes d'appels entrants pour optimiser le taux d'appels traités
- Centre de contacts dédié à la 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
- Taux de transformation à 20%

**POUR UN ÉTABLISSEMENT BANCAIRE: PROGRAMME PRISE DE RENDEZ-VOUS****Objectifs:**

- « Booster » le développement commercial de nouveaux produits d'assurances
- Qualifier et Organiser des rendez-vous avec des clients et prospects

**Méthodes:**

- Travail en étroite synergie et partenariat avec les équipes commerciales internes
- Définition de critères d'évaluation des rendez-vous (qualitatifs et quantitatifs) pour ajustement permanent de l'action
- Gestion des plannings, information en temps réel (envoi SMS) et optimisation des RDV avec logiciel cartographique

**Résultats:**

- Un portefeuille additionnel de Rendez-vous qualifiés
- Développement de la relation client

**POUR UN ÉTABLISSEMENT PUBLIC : GESTION DU SERVICE CLIENT****Objectifs:**

- Optimiser le service clients par une gestion externalisée
- Développer un service à forte valeur ajoutée (process, contrôle,...)

**Méthodes:**

- Insourcing avec mise en place d'une équipe de 6 téléconseillers formés dont un chef de service
- Formalisation des process en adéquation avec les modes de fonctionnement internes de l'établissement
- Conception d'un reporting sur mesure pour un suivi précis de l'activité du service externalisé

**Résultats:**

- Intégration du Service Client comme un acteur majeur du développement de l'organisme
- Expérience partagée de service orienté client pour l'ensemble des services

# LE GROUPE CARNIEL

## QUELQUES RÉFÉRENCES :



Le groupe Carniel développe ses expertises dans le domaine des centres de contacts.  
Ses métiers se répartissent selon trois entités...

**CARNIEL**

ACTIVATEUR DE RELATION CLIENT

**MARKETING OPERATIONNEL**

**Une plate forme multi canal de gestion et de développement de la relation client...** Pour enrichir la stratégie de marketing relationnel, pour maîtriser les campagnes de marketing opérationnel, Carniel intègre les technologies des centres de contacts au service de ses clients. (gestion d'appels entrants, programme d'appels sortants, gestion multimédia email/sms...)

INSTITUT

**CARNIEL**

**INSTITUT D'ETUDES ET SONDAGES**

**Une approche qualitative des enquêtes quantitatives...** Pour donner du sens aux études, l'Institut Carniel propose une panoplie d'interventions (notoriété, image, satisfaction, qualité service, fréquentation, comportements, type barométriques...) avec une méthodologie adaptée à chacune.

**CARNIEL**

TERRITOIRES

**MARKETING TERRITORIAL  
RELATION CITOYEN**

Pour favoriser l'implantation de nouvelles entreprises françaises ou internationales, animer les acteurs de votre tissu économique, mieux connaître leurs perspectives de développement et leurs besoins...

Nous mettons en œuvre des **solutions personnalisées** pour **développer des actions relationnelles et interactives** avec les publics cibles.

---

9 BD DE LOUVAIN - 13008 **MARSEILLE**  
TÉL. 04 96 20 75 00 - FAX 04 96 20 75 99

---

69 R. L. MICHEL - 92300 **LEVALLOIS PERRET**  
TÉL. 01 47 30 82 61 - FAX 01 41 40 07 51

---

[www.carniel.net](http://www.carniel.net)  
[developpement@carniel.net](mailto:developpement@carniel.net)

