



HSContact

Votre voix d'excellence.





Notre Mission

HS CONTACT est un centre de contacts spécialisé dans la gestion de la relation client à distance en mode multi-canal qui a pour premier défi d'accompagner la croissance de ses partenaires Nos missions :

- Transformer vos prospects en clients satisfaits
- Renforcer votre image de marque sur le marché
- Faire de votre centre de couts un centre de profits

Nous mettons à votre disposition des années d'expérience réussie et nous vous proposons des solutions pour optimiser durablement votre capital client

Nos Services

Etudes **Marketing**

Etudes de marché, Sondage d'opinion,
Enquêtes de satisfaction...

Développement **commercial**

Génération de leads, Télévente, Prise
de RDV, Création de trafics...

Back **Office**

Encodage, Scanning, Reportings, Suivie
de commandes, Télésecrétariat...





Nos Services

Service **Client / Technique**

Assistance technique et administrative,
Renseignements, acquisition,
Rétention...

Service **IT**

Développement Informatique,
Déploiement logiciel, Programmation,
Cloud Services...

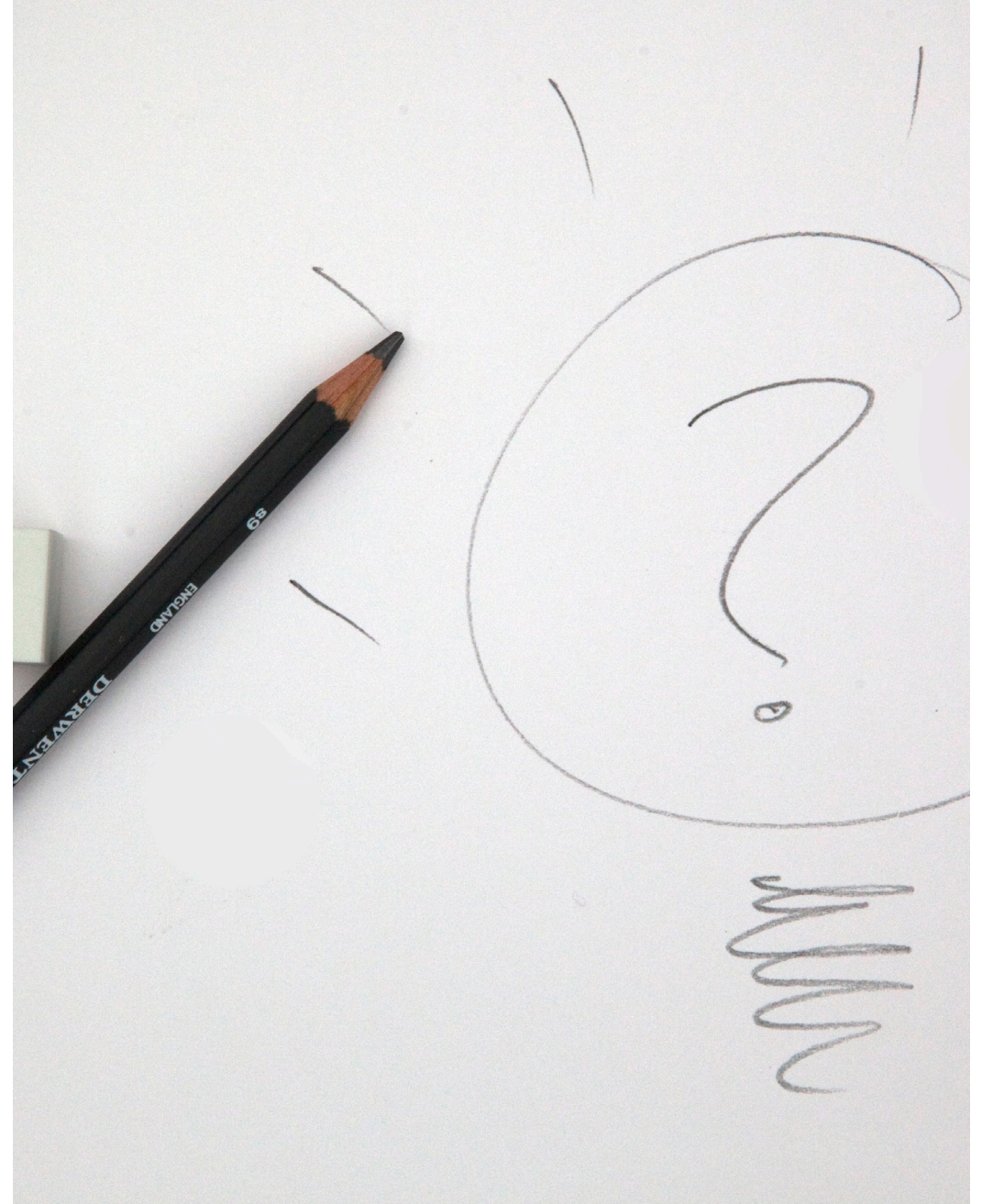
Service **Multicanal**

Sms, E-mails, Chat, réseaux
sociaux...



Stratégie

Notre stratégie de travail repose sur un processus de formation complet qui permet à chaque téléconseiller de maîtriser l'ensemble du parcours du premier contact à la clôture du dossier.



Nous veillons sur un **recrutement de qualité**



Nous investissons en premier lieu sur le capital humain et la qualité de ses collaborateurs. Lors du recrutement nous retenons des profils maîtrisant différentes langues sans accent. Grâce à un management en réseau qui favorise les échanges, nous avons des équipes motivées et stables.

Nous disposons d'une **école interne** qui enseigne les métiers de la relation client

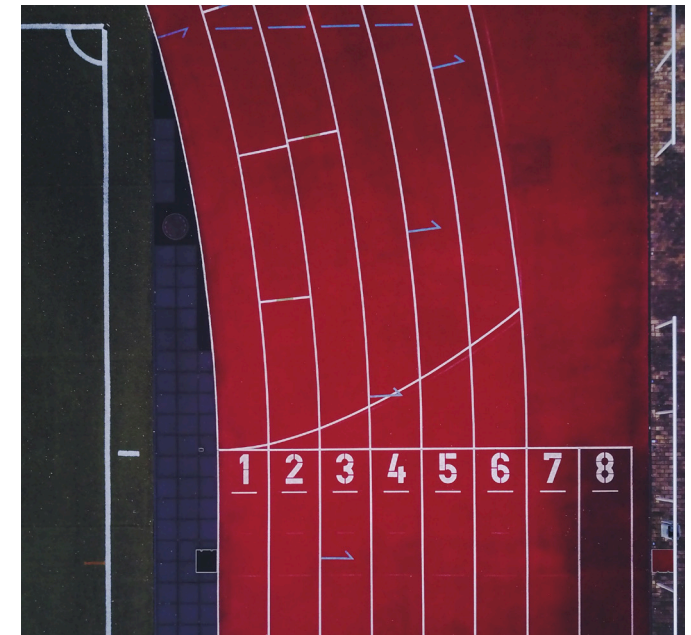


Parce que notre premier objectif est de vous satisfaire, Call In Out dispose de IFO (l'Institut de Formation aux métiers de la relation client).

La formation porte sur les thématiques suivantes :

- Technique de vente
- Techniques d'expression
- Culture générale
- Logique
- Phonétique

Formation **continue**



A travers un riche panel d'outils pédagogiques destinés à l'ensemble du personnel chacun en fonction de sa responsabilité (coaching individuel et collectif, débriefings, simulations, quizz, séances d'échanges et de communication de groupe, jeux pédagogiques)

Le but est d'améliorer constamment le niveau de performance, consolider les connaissances, ainsi que travailler l'esprit d'équipe et la dynamique de groupe.



Nos avantages

Force de proposition

- Audit de la campagne pour optimiser les facteurs clés du succès (bases de données, scénario de vente...)
- Remontées de terrain dans le but d'analyser les perceptions de vos clients et améliorer vos produits et services (vous transmettre leurs avis, commentaires, suggestions ...)

Flexibilité

Nous gérons pour vous vos activités régulières et ponctuelles pour améliorer l'efficacité de vos campagnes de communication

Quality control

C'est une cellule d'écoute des appels qui a pour mission:

- Déterminer le niveau d'excellence de chaque entretien : Filtre qualité
- Vérifier la cohérence du discours en fonction des consignes du client
- La validation des accords

Audit client

Le client est invité à tout moment sur le lieu de production pour observer le bon déroulement de ses projets.



Reporting

Production structurée des résultats : pilotage quotidien de la performance individuelle et collective

Restitution et présentation des statistiques : analyse des objectifs quantitatifs et qualitatifs

Coach

Le client dispose d'un code d'écoute à distance et peut communiquer directement en temps réel avec chaque membre de son équipe

Web View

Le client dispose d'un écran de supervision en temps réel des performances de son équipe.

Paneuropéens

Nous accompagnons les besoins de nos clients dans plusieurs langues sur les projets internationaux, grâce à notre qualité de recrutement multilingue.



Une relation à votre **image**

Au-delà de la prestation de services, HSContact s'engage dans un accompagnement global et durable avec chacun de ses partenaires.

Notre philosophie de travail s'adresse en premier lieu à des entreprises qui sont à la recherche de la qualité comme premier critère, et d'un solide partenaire à long terme avec qui le travail repose sur la communication et l'échange constructif.

