



PRESTATIONS EN FRANCE
24H/24 , 7J/7

CENTRES DE RELATION CLIENTS

AGENCE DE TELEMARKEETING, TELEVENTE

AGENCE D'HÔTES ET D'HÔTESSES

CENTRE DE FORMATION



Le Groupe Suppléance
nous apporte entière satisfaction,
flexibilité, réactivité et sens du client.
Il gère la relation avec nos clients finaux
et nous apporte une réelle valeur ajoutée.



 **NOUS CONTACTER**

 **N° Vert 0 800 10 10 50**

 info@groupesuppleance.net

 www.groupesuppleance.net

 [groupe suppléance](https://www.facebook.com/groupe-suppleance)

 [@groupesuppleance](https://twitter.com/groupesuppleance)

 8 rue Proudhon 93 210 La Plaine Saint Denis

Groupe Suppléance.

Écoutons ensemble vos usagers



Groupe Suppléance

Professionnels de la relation clients

En France 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



Conception : Csm2 communication www.csm2.fr

www.groupesuppleance.net

La relation avec vos usagers au coeur de nos préoccupations

Le Groupe Suppléance apporte aux institutions son expérience acquise depuis de nombreuses années auprès des grands comptes, ETI, PME dans les domaines d'externalisation de la relation clients.

Qui sommes nous ?

Le Groupe Suppléance c'est :

30 ans d'expérience

Une entreprise **MADE IN France**, disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7,

Un savoir faire maîtrisé et exploité dans nos 4 métiers : la relation client, le télémarketing, une agences d'hôtes et hôtesse, la formation aux techniques de l'accueil

Deux implantations : Paris et Lyon

Des métiers :

Le Groupe Suppléance apporte une réponse globale à la gestion de la relation clients 24h / 24 et 7j / 7. Un savoir faire maîtrisé et exploité dans nos quatre métiers.



Centre de relations clients

Bilingue, multi- médias, multi- supports : nous offrons un service de qualité à vos clients afin de contribuer et valoriser votre image de marque dans nos centres ou dans votre entreprises. Audits téléphoniques.



Agence de télémarketing, Télévente

Nous assurons vos actions de marketing direct pour développer vos ventes. Nous nous intégrons dans votre démarche qualité afin d'améliorer vos prestations.



Agence d'hôtes et d'hôtesse

Notre personnel expérimenté, tant à l'accueil physique que téléphonique intervient chez vous pour des missions de longues ou courtes durées.



Centre de formation

Organisme agréé, nous formons « à la carte » vos collaborateurs aux normes de l'accueil téléphonique, physique ainsi qu'aux techniques de vente par téléphone, pour mieux satisfaire vos clients.

Des solutions adaptées à vos besoins

Les usagers ont aujourd'hui des attentes qui passent notamment par la qualité de l'accueil, la qualité de la relation et la disponibilité.

Pourquoi nous confier votre relation avec vos usagers ?



Pour vous concentrer sur votre cœur de métier et confier cette activité à un spécialiste de la relation clients tout en transformant vos frais fixes en charges variables.

Pour vos activités permanentes : gestion d'appels d'astreintes techniques, relève de standard, audit, enquêtes de satisfaction usagers...

Pour vos activités ponctuelles : relance de paiement de factures, d'invitations ...

Exemples de prestations

Réception d'appels

Gestion d'appels d'astreintes techniques ; maintenance immobilière, voirie, situation de crise, etc...

Nous recevons vos appels en dehors des heures ouvrées, qualifions la nature de l'appel en mesurant son degré d'urgence et si nécessaire, recherchons le technicien pour lui transmettre l'intervention. Ces process saisis en temps réel sont horodatés, font l'objet d'un reporting quotidien par mail ou par connexion sur notre extranet sécurisé, et vous donnerons une traçabilité de toutes les demandes d'interventions.

Emissions d'appels

Relances téléphoniques pour impayés sur restaurant scolaire :

Les employés des collectivités sont tenus par leurs tâches quotidiennes et ne peuvent assurer les travaux ponctuels. Nos équipes spécialisées en relations clients se chargent de contacter les familles débitrices des frais de restaurations scolaires et collecter les informations nécessaires, selon des consignes précises, à un traitement rapide des impayés

Les avantages :

Conseils

Disponibilité

Transparence

Qualité

Économies

