



Excelia, une gestion 360 °C de votre relation client

L'accueil à valeur ajoutée d'Excelia au service des gestionnaires de portefeuilles :

Loiselet, Daigremont, Hinfrey & Associés (LDHA), intervient auprès d'investisseurs immobiliers, particuliers ou professionnels. Ce cabinet leur apporte son expertise et son expérience en matière de gestion de biens, allant du studio aux immeubles. LDHA propose une offre dédiée tant sur le plan locatif avec notamment la recherche de locataires que sur le plan de l'optimisation de leur patrimoine.

Son Président, Bruno Dubus, a choisi de nous livrer son retour d'expérience sur le service Message 24.

Sa complémentarité avec la gestion de copropriétés du cabinet Loiselet & Daigremont renforce la qualité et la fiabilité de ses prestations.

Que vous apporte le service du centre de réception d'appels Excelia ?

Nous avons choisi de travailler avec Excelia et son centre de réception téléphonique car il nous assure une prise en compte des prospects dès la parution de la publicité. Ces derniers sont immédiatement dirigés vers le bon négociateur. Outre un gain de temps évident, ce service donne une première image positive et professionnelle de notre société, et ce, dès le premier contact. C'est primordial pour le suivi et le développement de la relation client.

Ainsi à l'issue de l'appel, une fiche descriptive récapitulant les coordonnées du candidat, ses références personnelles comme ses revenus et les détails de l'appel est transmise à notre équipe de négociateurs.

Ce suivi précis permet de réaliser des locations mais également de mesurer l'impact commercial de nos actions marketing et publicitaires. Désormais, nous pouvons connaître avec précision les retombées publicitaires pour chaque appartement.

Excelia est également un formidable outil pour optimiser le temps de travail et rationaliser la gestion d'appels. Excelia nous permet à la fois de faire face à une surcharge d'appels et de ne perdre aucun prospect ou appel, mais également d'organiser au mieux la journée de nos négociateurs. Libérés de toute pression quant à la perte d'un éventuel appel prospect, ces derniers se concentrent pleinement à leurs visites. En fin de journée, ils consultent leurs messages et mails et peuvent rappeler l'ensemble des prospects du jour.

Quelles sont les prestations particulières qui sont prises en charge par Excelia et qui vous assurent un atout par rapport à vos concurrents ?

Grâce aux services fournis par Excelia, nous bénéficions d'un avantage concurrentiel notable et différenciant. D'une part, chaque interlocuteur obtient une réponse effective contrairement aux agences concurrentes où les appels n'aboutissent pas ou parviennent sur un répondeur. Avec Excelia, chaque client potentiel obtient une réponse immédiatement. D'autre part, ce service fonctionne tous les jours, 24h24h. Le client n'est donc pas tributaire d'horaires d'ouverture ou de fermeture. Nous nous plions à ses exigences et son emploi du temps et non l'inverse.

C'est un gage de sérieux et de professionnalisme pour l'agence qui a un impact direct sur les résultats et la contractualisation d'affaires.

In fine, avec Excelia, nos clients et prospects ont le sentiment d'être valorisés, d'avoir une agence et un interlocuteur disponibles, conscients de la notion de « service » c'est-à-dire dédiés à ses besoins et demandes.

Quel est le retour de vos clients sur la réception d'appels Excelia ?

Depuis la mise en place de ce service, nous avons eu, de la part de nos clients un retour excellent, voire même Exceliant.....

Dire qu'Excelia nous a permis d'améliorer nos résultats et de conclure un nombre croissant d'affaires, n'est pas un euphémisme.

Considérez-vous comme suffisant le niveau de compétence des téléconseillers Excelia ?

Leur niveau de compétences est suffisant. Toutefois, une légère amélioration pourrait être faite sur leur connaissance des quartiers, des stations de métro et du nom des rues.

Quelles suggestions pourriez-vous faire à Excelia pour améliorer ses prestations ?

Il serait intéressant d'affiner le questionnement des prospects au moment de la prise d'information. Connaître leur situation familiale ou locative est un atout pour nous et nous permet d'adapter notre offre au plus près de leurs besoins/attentes.

contact@excelia.eu - Tel : 0 826 468 686

Ou rendez-vous sur notre site internet :

www.excelia.eu



Excelia, une gestion 360 °C de votre relation client

Absent, Occupé ou en Réunion ? Optez pour notre gestion téléphone Centre 24.

Vos contraintes horaires ne vous permettent pas d'assurer un suivi technique ou une astreinte 24h/24, 7 jours/7 ? Pour y remédier, Excelia vous propose son service sur-mesure : Centre 24.

Centre 24 est un service technique téléphonique d'astreinte, disponible à tout moment. Une fois vos services clos, il assure le relais de votre solution téléphonique d'astreinte et/ou de vos lieux soumis à une télésurveillance.

Nos téléconseillers, formés et expérimentés, reçoivent, identifient et filtrent les appels ou les alarmes techniques. En moyenne, 80 % des appels entrants reçus par Centre 24 sont traités en 90 secondes.

Pour vos usagers, aucun changement.

La transition s'opère en douceur grâce à un accueil personnalisé au nom de votre société.

Chaque demande est qualifiée en fonction de l'urgence et du type de panne. Si la situation l'exige, notre conseiller déclenche l'intervention d'un technicien d'astreinte, tout en ayant au préalable validé les disponibilités sur le planning fourni par vos soins. Dès lors, nos équipes organisent et suivent l'intervention jusqu'à sa résolution complète. A l'issue de l'intervention, un rapport de synthèse vous est transmis, résumant le type de panne, la durée de l'intervention et l'ensemble des démarches entreprises par nos conseillers et les techniciens.

Retrouvez l'intégralité de nos services sur Excelia.eu

Sérénité 24, Centre 24, Surveillance 24, Vigilance 24, Message 24, tous nos services et nouveautés sont regroupés sur le nouveau site internet www.excelia.eu.

Doté d'une navigation plus simple et plus ergonomique, le site permet d'avoir une vue 360°C de l'offre Excelia. Cette dernière porte sur l'ensemble de la chaîne de valeurs de la gestion de la relation client. Parmi les nouveautés, des témoignages clients ayant adopté nos solutions seront régulièrement proposés.

Rendez-vous sur www.excelia.eu

La certification Afnor a été renouvelée pour les prestations du centre d'appels.

Cette certification garantit que l'information fournie aux clients, l'accueil, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et la formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction client sont contrôlés régulièrement par le bureau agréé.



CENTRE DE RELATION CLIENT : Service réalisé en France

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-798 et aux règles de certification NF345 et garantit que l'information fournie aux clients, l'accueil, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification 11, rue Francis de Pressensé 93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX



contact@excelia.eu - Tel : 0 826 468 686

Ou rendez-vous sur notre site internet :

www.excelia.eu