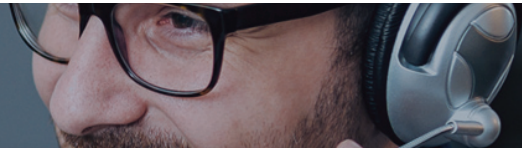




EXCELIA

Votre relation client omnicanale
24h/24 - 7j/7



MESSAGE 24

Assistance téléphonique pour accompagner la gestion de la relation client au quotidien

La prestation Message 24 est destinée aux sociétés souhaitant apporter à leurs clients un contact interactif et ce à n'importe quelle heure. Elle vous permet notamment d'organiser sereinement des réunions, en faisant déborder vos appels vers notre centre de relation client et de minimiser le temps d'attente de vos clients 24h/24 et 7j/7.

NOS ATOUTS

Une disponibilité totale 24h/24 et 7j/7

Une gestion performante de vos appels grâce à des procédures de traitement optimisées

Des collaborateurs dédiés aux métiers de l'immobilier

Une équipe opérationnelle à votre écoute et réactive avec un interlocuteur unique

UN SERVICE SUR-MESURE



Réception des appels : 80% des appels décrochés en moins de 90 secondes

- Personnalisation du pré-décroché
- Attente prévisible pour l'appelant
- Accueil personnalisé
- Traçabilité des échanges



Qualification de la demande

- Identification de l'appelant
- Qualification du service demandé
- Identification de la personne demandée



Reporting

- Création d'un rapport d'appel personnalisé
- Envoi d'un rapport d'appel en fonction de la personne demandée
- Transmission de statistiques (temps d'attente, nombre d'appels...)

FONCTIONNEMENT



Vous partez en réunion ou en déplacement ? Votre société est fermée ? Votre standard est surchargé ?



Le conseiller qualifie l'appel et détermine la demande



Le conseiller envoie en temps réel le rapport d'appel à la personne demandée

Votre espace client en ligne vous permet de visualiser en temps réel l'évolution des demandes et de consulter les statistiques dédiées.