



Dossier de présentation Accueil téléphonique

Votre interlocuteur : M. Benjamin LAZZERINI
Tél.: 04 42 938 938
Email : b.lazzerini@capa-aix.com
www.capa-aix.com

Brochure de présentation des services de Capa

2018

SOMMAIRE

25 ans d'expérience métier	3
Nos ressources humaines	3
1) Une équipe de terrain	
2) Un service sans risque à votre mesure	
3) La formation continue	
Un engagement qualité	4
1) Certification Qualité : AFNOR NF SERVICE RELATION CLIENT	
2) Service en France	
3) CNIL	
4) SIST	
D'un point de vue technique	5
1) Quelles formalités	
2) Comment ça marche	
3) Les plus de Capa	
4) Site de démonstration	
De nombreuses références à notre actif	6

25 ans d'expérience métier

Créée en 1991, Capa présente un savoir-faire issu d'une exigence managériale quotidienne.

Sa fondatrice, Anne MICHEL LAZZERINI, a ainsi dessiné le modèle d'une relation clients et partenaires privilégiée. Le premier contact téléphonique reflète l'image de votre société. Répondre au téléphone nécessite l'acquisition d'une technique.

Aujourd'hui, Benjamin LAZZERINI poursuit l'aventure d'une entreprise de domiciliation et de centre d'accueil téléphonique sur laquelle compter.

Sa vision « Capa en première ligne ». Sa stratégie est basée sur une grande qualité de service, le sérieux de ses engagements et la considération de son équipe.

Nos ressources humaines

1) Une équipe de terrain

Dynamique et mobilisée, notre équipe est formée pour répondre à votre besoin, dotée des meilleures compétences pour gérer vos appels.

Elle vous garantit une efficacité et une performance fondées sur deux atouts majeurs : une formation permanente et un turn-over faible (5 ans en moyenne) qui font de notre service une prestation conforme à vos attentes.

2) Un service sans risque à votre mesure

Formation, congés, indisponibilité, nous supportons pour vous les charges de la fonction d'accueil qui ne pèsent plus dans votre budget.

Notre équipe vous accompagne et entretient ainsi une relation client privilégiée dans la durée.

Nos collaboratrices vous connaissent, elles vous sont attachées et participent au développement de votre activité professionnelle, à votre image de marque, de manière transparente pour vos contacts.

3) La formation continue

C'est un point fort chez Capa !

Les métiers de l'accueil téléphonique ne s'improvisent pas. Nous vous offrons la meilleure des équipes parfaitement formées.

En permanence, nos télésecrétaires confrontent également leurs pratiques de terrain, sous la supervision d'une responsable qui privilégie contact humain et dimension relationnelle.

Nous adaptons notre accueil à la situation de chaque client (entreprises, institutions, grands comptes, professions libérales, professionnels de santé ...), de chaque interlocuteur.

Notre activité fait l'objet d'un contrôle qualité continu : à tout moment, nous pouvons intervenir ou répondre à vos questions sur l'efficacité globale du service, sur un traitement particulier.

Plus qu'un prestataire, une entreprise engagée :

1) Certification Qualité

En 2005, Capa devient, dans le Sud-est, le premier centre d'accueil téléphonique certifié Qualiserv.

En 2013, Capa est toujours le **seul en PACA** à répondre à la norme **NF SERVICE RELATION CLIENT** délivrée par l'**AFNOR**. Cette certification est le fruit d'un long travail en interne, audité et validé chaque année, qui nous permet d'offrir à nos clients le meilleur de l'accueil téléphonique, ce dont nous sommes très fiers.

Soucieuse de son environnement Capa s'est engagé en sa faveur avec l'AFNOR dans la démarche EnvoL.

2) Service en France

Nos appels sont traités en France, à Aix en Provence. Une partie de l'équipe de Capa télétravaille depuis son domicile supervisée à distance par l'encadrement du plateau. Une nouvelle organisation qui privilégie vie de famille, respect de l'environnement et fidélise nos équipes.

3) CNIL

Signataire de la déclaration CNIL, Capa est particulièrement attentive aux questions de confidentialité en accord avec la loi « Informatique et Libertés ».

Capa va même plus loin avec l'existence d'un correspondant interne, le CIL garant de la protection des droits de nos clients... et donc des vôtres !

4) SIST

Le SIST est une organisation syndicale qui rassemble les principaux acteurs de l'accueil téléphonique. Elle a pour mission, notamment, de définir et développer les pratiques, règles et usages qui garantissent sérieux, fiabilité et un haut niveau d'intervention.

En adhérant au SIST, nous nous sommes engagés pour vous dans une démarche éthique, déontologique et responsable.

Notre métier se distingue des centres d'appels, dans ses objectifs et ses missions.

D'un point de vue technique

Pour une prise en charge totale de vos appels, en débordement programmé sur certaines tranches horaires ou en débordement automatique sur occupation ou non réponse de votre part, quel que soit votre choix, nous nous engageons sur :

- le respect de vos instructions,
- le traitement efficace de vos messages,
- la personnalisation de votre agenda et de vos rendez-vous,
- la reconnaissance automatique de chacun de vos correspondants,
- la constitution d'une base de données exhaustive personnalisable (VIP, prioritaire...),
- l'envoi de mail et SMS systématiques ou programmés,
- le rappel automatisé des rendez-vous de vos patients,
- l'accès à notre serveur Web 24h/24 (consultation en temps réel),
- l'accès direct à vos messages à partir d'une application smartphone,
- la possibilité pour nous de travailler à distance sur votre application métier,
- la personnalisation de votre message d'attente ou de fermeture des bureaux,

Besoin d'un développement particulier ? Nous vous offrons toute l'expertise de notre service informatique et nous adaptons à vos contraintes techniques.

1) Quelles formalités ?

- frais de raccordement au service payables à la souscription du contrat,
- liberté d'engagement dans le temps,
- facturation mensuelle,
- possibilité de règlement par prélèvement,
- contrat résiliable à tout moment par simple envoi d'une LRAR.

2) Comment ça marche ?

- aucune installation matérielle ou logicielle nécessaires chez vous,
- attribution immédiate d'un numéro de téléphone dédié sur lequel vous transférez vos appels,
- intégration de vos instructions sur notre CRM,
- formation de notre équipe à vos impératifs et contraintes,
- reporting qualitatif et quantitatif paramétré selon vos objectifs (sur demande),
- enregistrement des communications pour contrôle qualité et contrôle de cohérence,
- mise en service sous 48h (sous réserve de contraintes techniques)
- vous transférez votre ligne, nous répondons en votre nom

3) Les plus de Capa :

- vos correspondants ne sont pas mis en attente, l'appel est traité de bout en bout.
- tous les appels traités sont enregistrés (soumis à votre accord) vous pouvez à tout moment contrôler notre efficacité professionnelle.
- vous disposez d'un message d'attente ou d'accueil personnalisé, il peut être installé sur notre IPBX.

4) Site de démonstration :

Pour consulter notre site de démonstration, rendez-vous sur www.capa-provence.com:8080

Nom du client : DEMO4

Mot de passe : 1234

De nombreuses références à notre actif, des professionnels de la santé (généralistes, spécialistes, cabinets de groupe, établissement de santé), des autres professions libérales (avocats, experts comptables), et des entreprises dont ...

- Maternité de l'Etoile
- Clinique St Privat de Béziers – service hospitalisation à domicile
- Hôpital de la Timone – service ophtalmologie
- Cabinets de chirurgie orthopédique (Dr Francheschi), SOS mains
- Parametric Technology
- Vinci Energie
- Fongecif
- Real Not
- Université Paul Cézanne
- Nextec
- MMA

Pour plus de renseignements : www.capa-aix.com

Une expertise métier basée sur 25 ans d'expérience !