



## Dossier de présentation Accueil téléphonique

Votre interlocuteur : **M. Benjamin LAZZERINI**  
Tél.: 04 42 938 938  
Email : [b.lazzerini@capa-aix.com](mailto:b.lazzerini@capa-aix.com)  
[www.capa-aix.com](http://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) CNIL .....   |   |
| 3) 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 et combine succès, expérience et engagement.

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.

Impliqué au sein de différents groupements, il contribue à la reconnaissance et défend avec énergie l'image que mérite ce métier.

## 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), pour une prestation conforme à vos attentes.

Notre équipe vous accompagne, participe au développement de votre activité professionnelle, à votre image de marque, de manière transparente pour vos contacts.

Nos secrétaires sont bilingues anglais.

### 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.

Aujourd'hui, 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, validé chaque année à l'issue d'un audit et 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

### 1) Pourquoi choisir l'externalisation ?

- Vous gagnez en disponibilité vous vous concentrez sur votre cœur de métier,
- Vous renforcez l'image de modernité de votre entreprise,
- Vous disposez d'une traçabilité de vos appels grâce à des reportings qualitatif et quantitatif et selon vos objectifs,
- Vous augmentez la capacité de votre standard,
- Vous réduisez vos charges fixes,
- Vous vous libérez de la gestion des ressources humaines (congs, absences),
- Ou vous libérez votre assistante de l'accueil téléphonique.

### 2) Comment ça marche ?

Plusieurs solutions :

- **Prise en charge totale** de vos appels avec une amplitude horaire 64 heures par semaine,
- En **Débordement** sur certaines tranches horaires ou ponctuellement,
- **Débordement automatique** sur occupation ou non réponse d'un poste intérieur ou du standard.

- Nous disposons d'une application CRM pour gérer vos appels,
- Nous concevons des outils personnalisés qui peuvent s'appuyer sur vos applications,
- Nous savons enfin prendre en main votre propre outil (sous réserve d'accessibilité),
- Vous transférez votre ligne sur un Numéro dédié, Capa répond en votre nom,
- L'équipe est formée à vos impératifs et exigences professionnelles (scripts d'appels, organigrammes, ...)
- Vous disposez de l'application smartphone, Android, tablette.

### 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](http://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), d'autres professions libérales (avocats, experts comptables), et des entreprises de toute taille 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
- Groupe Scala
- MMA

Pour plus de renseignements : [www.capa-aix.com](http://www.capa-aix.com)

Une expertise métier basée sur 25 ans d'expérience !