

# Pro contact

## La maîtrise de la relation client

### fiche de présentation

« Notre rôle est d'apporter au décideur un œil extérieur, une expertise et tous les outils de mise en œuvre de la vente. La réussite de nos missions exige une parfaite compréhension des métiers de l'entreprise, de ses marchés, de ses clients, de la concurrence et du contexte. Seule l'expérience permet de réunir tous ces critères, c'est le savoir-faire, la signature Pro-contact. »

### Sandrine Bodo

Fondatrice et dirigeante de Pro-contact

Depuis 1990, Pro-contact est une société spécialisée dans la gestion de la relation commerciale.



**Pro-Contact** organise et développe les 3 étapes du contact client : l'amont de la vente, la vente et le suivi des ventes.

**Pro-contact** intervient au côté du dirigeant, de la direction marketing et commerciale en apportant une extension des capacités d'analyses, un appui opérationnel avec un regard extérieur précieux pour le décideur.

Depuis sa création par sa dirigeante Sandrine Bodo, **Pro-contact** a accumulé un savoir-faire considérable (plus de 1500 missions dans différents domaines) ce qui en fait la société détenant une des plus grandes expertises en la matière en région Rhône-Alpes.



### Pro-contact est au service de toutes les PME

Nos conseils et nos interventions sont toujours adaptés aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Cette adaptation est fonction de la nature du projet, du marché de l'entreprise (produits ou services) et des objectifs à réaliser.

**Pro-Contact** est donc une véritable force d'appui au service du dirigeant qui souhaite conserver marge et souplesse dans la gestion des ressources humaines (RH) tout en s'appuyant sur un partenaire expérimenté, fiable et discret.

### Le SAVOIR-FAIRE de Pro-contact

**Pro-contact** intègre un centre multi-contacts en mesure d'assurer toutes missions opérationnelles B to B comme B to C\* ainsi que la gestion du back office.

Chaque mission est pilotée de manière transversale par une équipe pluridisciplinaire : l'encadrement, le suivi et l'analyse sont plus efficents.

Dans le cas d'un cahier des charges stipulant une mise en œuvre opérationnelle par l'entreprise elle-même, une formation des personnes ou un briefing détaillé est proposé par nos soins.

\* (B to B, Business to Business ou B to C, Business to Consumers)



## Les MÉTIERS de Pro-contact



“Nous faisons interagir un ensemble de techniques et de connaissances propre à Pro-contact.”

### ■ **Le potentiel clients** (valorisation de la source des revenus de l'entreprise)

- Audit, analyse de vos fichiers, de votre marché.
- Optimisation de la méthode ou mise en place de nouveaux process de vente.
- Organisation et/ou gestion de la relation client (CRM, Customer Relationship Management).
- Prise de commande.
- Étude de satisfaction, baromètre de qualité.
- Accueil du service consommateur, SAV, suivi et gestion.
- Gestion demandes Web.

“Pro-contact met à votre disposition sa plate-forme multi-contacts”

### ■ **Le marketing et le commercial** (renforcer les capacités opérationnelles de l'entreprise)

- Réception d'appels : ponctuelle, en débordement ou en délégation de service.
- Prospection et prise de rendez-vous qualifiés.
- Qualification de fichiers clients ou prospects.
- Relance clients inactifs.
- Télévente.
- Cotations, devis, administration des ventes.
- Vente additionnelle (cross selling).
- Création de trafic.
- Relance d'invitations et logistique inhérente.



### ■ **La formation** (amplifier les techniques relationnelles et commerciales)

- Optimisation des compétences de l'entreprise.
- Amélioration de la méthode commerciale.
- Technique de vente sur le terrain.
- Technique de vente et de communication pour la force de vente, sédentaires et technico-commerciaux.
- Technique pour l'accueil client et le Service Après-Vente.



### ■ **Marketing lié au web (e thinking)**

- Analyse de la ressource.
- Mise en place de solutions adaptées à l'entreprise.
- Positionnement et visibilité sur ce marché.
- E-mailing et IP trackings.
- Traitement des demandes par internet.
- Gestion de numéros d'appels liés aux e-commerce.
- Veille et suivi des offres concurrentes.
- Service CRM par ligne extranet.



### Confidentialité et protection des données

Pro-contact intervient à vos côtés dans une totale transparence.

Vous apprécierez de pouvoir sous-traiter chez Pro-Contact un ou plusieurs services tout en bénéficiant de la discréetion de nos interventions.

Basé en Rhône-Alpes, notre centre mul-

ti-contacts fonctionne avec un personnel formé par nos soins et stable. Dès l'établissement du cahier des charges défini ensemble, un interlocuteur Pro-contact est dédié et assure le suivi des opérations.

En plus du reporting consécutif à toutes nouvelles acquisitions de données (par exemple

qualification de fichiers, prise de rendez-vous, résultats des ventes...), Pro-contact propose l'attribution d'un service extranet avec accès sécurisé 24h sur 24 aux données. Toutes nos données sont sauvegardées sur des serveurs localisés en France.