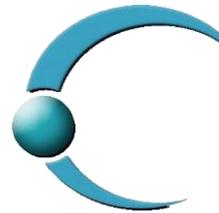


Relation client et accueil téléphonique

Quelle stratégie adopter ?



www.media-technologies.eu
Suivez nous : @Serveur_Vocal

Avant propos

L'émergence des technologies mobiles redonne la main au mode de communication téléphonique pour créer un relationnel fort entre les entreprises, leurs prospects et clients. Il est donc essentiel de mettre en place une stratégie téléphonique efficace afin d'**optimiser le parcours client**, d'améliorer la relation client, fidéliser et en conquérir de nouveaux.

En ce sens, les numéros spéciaux et services vocaux peuvent être des outils particulièrement utiles à toutes les entreprises (et encore plus pour les PME et PMI) pour proposer un service téléphonique à haute valeur ajoutée.

Spécialisés dans les services vocaux aux entreprises, nous avons souhaité à travers ce livre blanc, partager avec vous un guide sur les bonnes pratiques pour mettre en place un service d'accueil téléphonique associé à un numéro spécial.



5 raisons de mettre en place des numéros spéciaux



Votre service gagne en efficacité :

Le serveur vocal peut être accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et les messages sont personnalisables.

Vous disposez d'un guichet unique

Vous évitez la multiplication des interlocuteurs. Grâce au serveur vocal, votre correspondant sera redirigé directement vers le bon service et la bonne personne. Vous améliorez ainsi considérablement votre parcours client.





Vous réduisez les coûts de vos actions marketing

Vous avez investi dans une action marketing de type jeu-concours ? En y associant une stratégie Audiotel, vous pourrez rentabiliser une partie des coûts.

Vous monétisez un service

Prenons l'exemple d'un service support. Le temps passé à répondre à vos clients représente un coût important pour vous. En mettant en place un numéro surtaxé, vous pouvez monétiser l'expertise de vos collaborateurs.



Vous simplifiez la facturation à votre client

Un numéro surtaxé peut-être une solution plus simple pour votre client : au lieu de devoir payer une facture supplémentaire, il paiera votre service sur sa facture téléphonique directement.



Les bonnes pratiques pour mettre en place un numéro surtaxé

1. Opter pour la transparence

Vous le savez les numéros surtaxés peuvent avoir mauvaise réputation. C'est pourquoi il est important d'être transparent avec vos appelants. Ils doivent savoir combien cela leur sera facturé à l'avance et pour quelles raisons.

2. Choisir un numéro SVA (Service à Valeur Ajoutée) adapté à sa clientèle

Le numéro banalisé

Il s'agit d'un numéro quelconque qui vous est attribué par l'opérateur de façon aléatoire.

Exemple : 0800 713 864



Le numéro mémorable (on parle de mnémonicité)

Il s'agit de numéro dont les chiffres se répètent, ou dans lequel on entend des « rimes » dans les séries de chiffres.

exemple : 0800 820 821

Le numéro court :

Il s'agit d'un numéro à 4 chiffres facile à mémoriser et à composer.

L'avantage : vos clients retiennent plus facilement votre numéro et l'associent à votre entreprise.

exemple : 39 39

Dans le cas d'une activité locale, vous pouvez utiliser des numéros géographiques (ou numéro local).

Le coût de l'appel dépend de la situation géographique et de l'opérateur de votre correspondant.



L'avantage : vous entretenez une dimension locale et valorisez la proximité géographique.

Exemple : les numéros qui commencent par 01, 02, 03 selon les régions.

3. Choisir la bonne tarification

Il existe trois types de tarification :

**Service & appel
gratuits**

Le service 100% gratuit

Le prix de l'appel est pris en charge par l'éditeur du service.

Le service gratuit + prix de l'appel à votre opérateur

Votre correspondant paie la mise en relation (souvent comprise dans le prix de son forfait).

**Service gratuit
+ prix appel**

**Service 0,15 € / min
+ prix appel**

... ou le service payant + prix appel / minute

Votre correspondant paie la mise en relation ou le temps passé en ligne avec vous.

Exemple : 1€ par appel ou tarif à la durée 0,15€ / min

Avec Media Technologies, choisissez l'offre qui vous convient le mieux :

081x xxx xxx - Coût soit de 0.05 à 0.06 €/mn ou soit de 0.05 à 0.15 €/appel.

082x xxx xxx - Coût soit de 0.05 à 0.20 €/mn ou soit de 0.05 à 0.50 €/appel.

089x xxx xxx - Coût soit de 0.05 à 0.80 €/mn ou soit de 0.05 à 3.00 €/appel.



4. Les scénarii de gestion des appels entrants sur votre standard

Un élément clé de votre stratégie téléphonique est le routage intelligent vers votre standard (pour cela, pas besoin de matériel supplémentaire, les fonctionnalités peuvent être directement gérées par des serveurs) en fonction des heures de destination, de l'occupation des numéros ou encore de l'origine géographique de l'appel.

Pour cela, la mise en place d'un scénario est nécessaire. (Exemple : pour obtenir le service client : tapez 1, pour obtenir le service comptable : tapez 2, pour être mis en relation avec un commercial : tapez 3).

Bien sûr, ce type de scénario varie d'une société à l'autre. C'est pourquoi, fort de notre expérience, notre équipe d'expert est là pour vous aider à concevoir le scénario le plus approprié et le plus efficace pour votre structure.

Nous mettons aussi à votre disposition [un studio d'enregistrement](#) afin de choisir les musiques et enregistrer les messages adéquats.

Retrouvez le catalogue et quelques exemples de réalisation ici :



A savoir :

pour la législation des numéros surtaxés

L'Arcep a imposé une réglementation en octobre 2015 afin de faciliter la compréhension des numéros surtaxés et lutter contre les fraudes. Une signalétique a ainsi été mise en place :

- **Les numéros verts** désignent les appels gratuits qui ne font l'objet d'aucune facturation ni d'aucun décompte de minutes.
- **Les numéros gris** désignent les numéros de lignes fixes à tarification normale, souvent inclus dans des forfaits illimités, mais qui peuvent aussi être facturés à la minute dans le cas d'un abonnement sans forfait ou si le forfait est dépassé.
- **Les numéros framboises** désignent les numéros surtaxés, avec le prix à la minute ou à l'appel ajouté au prix éventuel d'une communication normale ou comprise dans votre forfait.



Conclusion

Vous avez désormais toutes les clés en main pour mettre en place une stratégie téléphonique qui enrichira votre relation client.

En effet, selon [une étude publiée par l'Ifop](#) fin 2015, le **contact téléphonique** est encore et **toujours le canal le plus plébiscité par les Français** pour entrer en contact avec le service client (à 87%).

Dans cette même étude les Français “**déplorent être « systématiquement » ou « souvent » confrontés à un temps d’attente excessif (79%), de devoir répéter le motif de leur appel à différents interlocuteurs (68%) ou encore de ne parvenir à joindre un service client qu’après plusieurs tentatives (65%)**”.

En mettant en place un numéro Audiotel ou un numéro géographique couplé à un serveur vocal, vous dépassez les “désagréments” soulignés dans cette étude : vos correspondants ont un guichet unique et ils sont redirigés automatiquement vers le bon interlocuteur.



Vous souhaitez être accompagné dans la mise en place de votre stratégie d'accueil téléphonique ?

Contactez-nous :

MEDIA TECHNOLOGIES

Tel : +33 (0) 1 75 43 18 70

info@media-technologies.eu

www.serveur-vocal-audiotel.fr

Suivez nous : [@Serveur_Vocal](#)

Spécialisée dans les services vocaux pour les opérateurs télécoms Média Technologies a développé sa propre gamme de service vocal interactif.

Nous partageons aujourd'hui notre savoir-faire en proposant l'hébergement de services vocaux pour des éditeurs Audiotel mais aussi une large gamme de service vocaux pour de l'accueil téléphonique, jeux, conférence téléphonique, marketing, etc.