

A l'occasion de ses 10 ans, Call Expert adopte une nouvelle identité visuelle

Paris, le 04 janvier 2011 – Acteur de référence sur le marché de l'outsourcing, Call Expert déploie en 2011 une nouvelle identité en phase avec la réalité de son offre et de ses ambitions. Sur le marché évolutif de la relation client et du télémarketing, l'entreprise en pleine croissance célèbre son 10^{ème} anniversaire et envisage au travers de cette nouvelle identité, un avenir en lien avec les nouveaux enjeux de la relation client des entreprises.

Call Expert, l'ambition de la relation client à distance multicanal à l'image des entreprises

Call Expert déploie dès le mois de janvier 2011 sa nouvelle identité. Son objectif est de mieux faire connaître l'entreprise auprès de ses cibles, en proposant une lisibilité parfaite de l'offre et des savoir-faire, et créer une identité forte et différenciatrice, conforme à la réalité de Call Expert et à ses ambitions de développement.

Cette identité à la fois sobre et vive sera déclinée sur tous les supports de communication de la société : site Internet, supports commerciaux, mais également dans une nouvelle campagne publicitaire qui sera lancée en début d'année.



Que ce soit au niveau du conseil ou de l'opérationnel, Call Expert revendique une expertise et un savoir-faire unique, qui se traduit aujourd'hui dans une nouvelle baseline qui est également un engagement : « Un expert à votre image ». Call Expert s'engage à intégrer parfaitement la culture et les métiers de ses clients, tout en mettant à leur service son savoir-faire de la relation client.

Le « sur-mesure » industriel selon Call Expert, une réussite à la française

Call Expert est une PME française qui permet aux entreprises de toutes tailles de déléguer leur prospection commerciale à distance et les fonctions supports de leur relation client.

L'entreprise a développé une offre comprenant la gestion de call center, le chat, la modération de contenu, les e-mails et le marketing mobile adaptée en fonction des besoins particuliers de ses clients et du secteur d'activité. Plus encore, Call Expert se définit comme un véritable prolongement des entreprises clientes en intégrant les enjeux, le métier, les méthodes et la culture du client et en y agrégeant son expertise de la relation client multicanal.

Call Expert met ainsi en place des dispositifs de vente et de service clients multimédias intégrant :

- Une maîtrise de l'ensemble des missions de télémarketing (télévente, service client ...)
- Une offre duale on et offshore
- Une couverture géographique pertinente (international)
- Des services 7j/7 – 24h/24 (continuité de service)
- Une organisation à taille humaine
- Une académie de formation / A.C.E. Académie Call Expert



Historiquement, Call Expert s'est forgé une expertise reconnue sur les secteurs du tourisme et du e-commerce et s'est progressivement ouvert à ses autres secteurs d'expertise actuels tels que la banque – assurance, la téléphonie, l'informatique, le food & beverage, la presse et édition et l'immobilier, et propose aujourd'hui une offre complète et différenciée sur le marché de l'outsourcing.

Nouvelle génération d'experts au service de la relation client

Call Expert tire le meilleur de tous les canaux de communication à distance en gérant au plus juste le ROI pour ses clients. Le spécialiste de la relation clients surfe sur tous les nouveaux canaux et propose ainsi **une palette complète de solutions non seulement multicanal, mais surtout interactives**, afin de répondre aux attentes des clients au moment où ils en ont besoin, et par le canal qu'ils souhaitent utiliser.

Call Expert offre différents types de prestations : téléphone, bien sûr, mais aussi chat, gestion d'e-mail, modération de contenu, SMS et MMS. Call Expert maîtrise l'ensemble de ces prestations et conçoit les campagnes de préparation, réalise des sites Internet Mobile, offre un conseil rédactionnel sur les textes des sms/mms, gère l'envoi des sms/mms, fournit un reporting et une analyse des campagnes, ...

Sur un marché très concurrentiel avec une clientèle très volatile, l'enjeu pour Call Expert est de proposer, au-delà des médias traditionnels de télémarketing, une offre multicanal permettant de capter la clientèle en tout lieu et à toute heure.



Le capital humain au cœur de l'organisation de Call Expert

Pour Call Expert, les ressources humaines font la valeur de l'entreprise. L'opérateur met donc tout en œuvre pour fidéliser ses équipes d'experts, recrutés pour leur profil particulier et adapté aux enjeux des clients. Implantée en province, l'entreprise bénéficie d'un turn over très bas, garantissant d'autant plus la qualité des services apportés. Sa présence à Abbeville, à proximité de Paris, permet également de renforcer les partenariats commerciaux. En effet, les clients peuvent se déplacer sur site et constater la bonne intégration de leur culture d'entreprise par les équipes.

Enfin, Call Expert a mis en place en 2008 sa propre école de formation A.C.E., Académie Call Expert, pour former et faire évoluer les équipes au sein de l'entreprise et apporter le meilleur service à ses clients.

Les étapes clés du développement de Call Expert

Ouverture d'un centre d'appels à Abbeville en Picardie (32 positions).

2001
◆

Implantation d'un site sur l'île de La Réunion à Saint-Paul (45 positions).

Mai 2008
◆

Joint venture en Algérie (360 positions).

Juin 2009
◆

10 ans de Call Expert

2011
◆

◆
janvier 2007

Acquisition du centre de contacts situé à Saint Christol Lez Alès dans la région du Languedoc-Roussillon (160 positions).

◆
Octobre 2008

Création ACE / Académie Call Expert

◆
Septembre 2010

Ouverture d'un second site à Abbeville

« Pour Call Expert, la relation client est avant tout une relation humaine, et une rencontre entre un besoin, une question et une réponse adaptée, mise en œuvre avec énergie et souplesse. C'est ce que la nouvelle identité graphique de Call Expert donne à voir : si la relation client passe par différents canaux, ce sont surtout des hommes et des femmes. Le nouveau logo de Call Expert, aux couleurs acidulées vient donner du « pep's » à la communication, porté par un pictogramme symbolisant la dynamique humaine de l'entreprise », déclare **Bertrand Delamarre, Président de Call Expert.**

A propos de Call Expert

Créé en 2001, Call Expert est un opérateur de centres de contacts, capable d'assurer pour le compte de ses clients des missions de télévente, de service client et de BackOffice ; ceci 7j/7 et 24h/24. Call Expert est basé en France sur 4 sites à Abbeville, Alès et à La Réunion. A l'international, Call Expert est également présent en Algérie (Call Expert Algérie). Call Expert met à disposition de ses clients 1200 experts de la relation client pour assurer des tâches à forte et faible valeur ajoutée. Avec un chiffre d'affaires de 16 millions d'euros, la société compte aujourd'hui parmi ses principaux clients des acteurs du tourisme et loisirs, des services financiers, du e-commerce, de la téléphonie et de l'édition/presse. Au-delà des médias traditionnels, Call Expert se positionne sur tous les nouveaux marchés et développe sa capacité à traiter toutes les interactions : e-mail, chat, sms, modération de contenu etc.

Pour plus d'informations : www.callexpert.fr