

L'Éco austral

LES **IDÉES** ET LES **HOMMES** DE L'OCÉAN INDIEN

50 | MAURICE

Un budget à risques pour le ministre des Finances

62 | MONDE

Le New Deal vert de Jeremy Rifkin

72 | MONDE

Enquête sur un virus - La réalité dépasse la fiction



LA RÉUNION A FAIM DE SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE

Gestion de la relation client : Allianz Partners affirme son expertise

Photo : Guillaume Foulon

Julie Blainville,
coordinatrice de
projets en marketing
et développement chez
Allianz Partners Réunion.

Julie Blainville, coordinatrice de projets en marketing et développement chez Allianz Partners Réunion, présente une offre de gestion de la relation client qui séduit un nombre grandissant d'entreprises.

L'Éco austral : À quelles catégories d'entreprises s'adresse votre offre de gestion de la relation client ?

Julie Blainville : Nous proposons une offre sur mesure qui répond aussi bien au secteur public qu'aux entreprises privées, de toutes les tailles et de tous les secteurs d'activité. Nous travaillons aussi bien pour des collectivités importantes que pour des TPE et des PME, des artisans, voire des travailleurs indépendants. Nos clients nous délèguent une partie ou la totalité de leur chaîne de valeur pour la Gestion de la Relation Client, ce qui leur permet de se concentrer sur leur cœur de métier. Cette demande peut concerner la gestion de leur standard téléphonique, mais aussi inclure d'autres types de prestations telles que des campagnes d'appels sortants ou de l'enquête de satisfaction.

De quels moyens disposez-vous ?

Sur le plan technique, nous disposons évidemment d'un centre d'appels aux standards les plus modernes. Le service Relation Client est opérationnel du lundi au samedi, sur une large plage horaire. L'an passé, nous avons comptabilisé 370 000 appels entrants et 320 000 appels sortants. Nous disposons d'outils qui nous permettent également de gérer la relation client via d'autres canaux : SMS, chat, *click to call*, réseaux sociaux, e-mail... Le plus important reste bien sûr l'expertise de nos collaborateurs. Dans le service, certains ont plus de vingt ans d'expérience, l'ancienneté moyenne est de sept ans. Notre équipe est particulièrement bien rodée !

Les TPE et PME commencent-elles à recourir à ce genre de services ?

Nous avons développé pour les petites entreprises une solution très attractive, Fil Pro, qui rencontre un succès grandissant. Elle est personnalisable, flexible et sans engagement. Nous pouvons assurer la réception des appels téléphoniques, la prise de rendez-vous et la mise en relation, une information de premier niveau et, en option, la préparation de devis. L'entrepreneur peut nous basculer son standard à sa convenance, quand il part en déplacement ou quand sa secrétaire est en congé, et le reprendre en main à tout moment.

Quels sont les avantages d'avoir une plateforme téléphonique localisée à La Réunion ?

Le fait d'être à La Réunion devient un atout, nos clients y sont sensibles. La connaissance du contexte économique, social et humain est précieuse pour apporter un service de qualité. Nos collaborateurs n'appliquent pas seulement des procédures. Ils sont à

l'écoute, savent faire preuve d'empathie. Le fait de parler créole est un autre avantage, notamment pour nos clients publics. Nous pouvons recevoir des appels de personnes en précarité sociale, qui formulent des demandes sensibles. Nous savons créer un climat serein pour donner une suite positive à leur démarche.

Comment mesurez-vous la qualité du service que vous apportez ?

Nous mesurons la qualité de service grâce à plusieurs indicateurs opérationnels tels que le taux de décroche. Notre service qualité est garant du respect des procédures, notre service Expérience Client, qui propose des optimisations, valorise les compétences des collaborateurs. Ce suivi nous permet d'être une force de proposition pour nos clients. Allianz Partners a le même niveau d'exigence pour tous ceux qui lui font confiance, de l'artisan à l'entreprise de 1 000 salariés. Nos clients nous fixent également des objectifs, que nous sommes tenus d'atteindre si nous les acceptons.

Un savoir-faire diversifié

La gestion de la relation client n'est pas le seul métier de la branche réunionnaise d'Allianz Partners, basée à La Reserve (Sainte-Marie). Connue sous le nom de Mondial Assistance jusqu'en 2017, elle est également spécialisée dans l'assistance et l'organisation de rapatriements et elle gère les sinistres pour plusieurs compagnies d'assurance. Allianz Partners a d'autre part créé un service de télé-assistance, pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite. Son centre d'appels fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et gère 1,2 million d'appels par an.

ALLIANZ PARTNERS REUNION

PLUS DE 25 ANS D'EXPERIENCE DANS LA RELATION CLIENT



- **Gestion de votre standard téléphonique**
- **Campagne d'appels sortants**
- **Enquête de satisfaction**
- **FIL'PRO**
Une solution adaptée aux petites et moyennes structures
- **Amplitude horaire du service**
Du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00
Le samedi de 8h00 à 12h00

NOS CANAUX DE COMMUNICATION



Appel entrant



Appel sortant



SMS



Chat



Email



Réseaux sociaux

QUELQUE SOIT LA TAILLE DE VOTRE
ENTREPRISE, NOUS AVONS LA
SOLUTION QU'IL VOUS FAUT



Secteur public



Secteur privé



TPE/PME



Artisans



Entrepreneurs

Allianz Partners

32, rue du Général de Gaulle
97438 Sainte-Marie

secretariat@allianz-assistance.re
02 62 97 57 85

www.allianz-partners.re