



SophroKhepri
Equilibre, Santé & Qualité de Vie

PROSPECTION THERAPEUTES

LINKLI / SOPHROKHEPRI / AOUT 2016

Votre interlocutrice :

Catherine ALABRÉ, Chargée du développement commercial

Tel : 05 55 04 03 50

Mob : 06 15 28 22 77

Mail : calabre@linkli.fr

SOMMAIRE

NOTRE STRUCTURE

Le groupe Globlacom.....	page 3
Linkli, une société du groupe Globlacom	page 4
Linkli, une approche made in Limousin	page 5
Nos clients témoignent	page 6

PROPOSITION TECHNIQUE :

Nos engagements qualité.....	page 7
Mise en place et réalisation de la campagne (méthodologie et moyens)	page 8
Proposition Planning	page 10
Quelques exemples de reporting	page 11

POURQUOI CHOISIR LINKLI

Vos attentes - notre savoir-faire et savoir-être	page 14
--	---------

PROPOSITION FINANCIERE

Budget pilote 500 contacts.....	page 15
---------------------------------	---------

LE GROUPE GLOBALCOM

Depuis le 29 septembre 2011, la société Linkli a intégré le **groupe Globalcom**, groupe composé de plusieurs structures avec des activités connexes dans le **domaine du BtoB**, dans le **service aux Entreprises**.

Les métiers du Groupe

- ✓ Relation Clients
- ✓ Télécommunications
- ✓ Services Informatiques

Les Chiffres clés

- ✓ 25 ans d'expérience cumulés en Relation Clients Entreprises
- ✓ CA consolidé groupe 2015 : 13 M€
- ✓ 180 personnes au service des entreprises en région Sud-Ouest

Proximité, réactivité et adaptabilité aux besoins de nos clients sont les points forts du groupe que sert une équipe de collaborateurs expérimentés et fidèles...

Le groupe Globalcom rayonne aujourd'hui sur le Sud-Ouest avec 8 sites implantés dans la région.

www.groupe-globalcom.fr

LINKLI UNE SOCIETE DU GROUPE GLOBALCOM

Mieux qu'un Centre d'appels, Linkli est une **société spécialisée dans la gestion de la Relation Clients**.

Nous gérons les services Clients de plusieurs sociétés privées dont VELUX FRANCE (ADV ...), AIR PRODUCTS, LEGO, 3M, France FERMETURES, SOMFY : ces activités requièrent des formations techniques, procédurales et relationnelles poussées et des équipes fidèles.

Nous sommes des **praticiens au quotidien de la Relation Clients** et à ce titre, nous gérons en multi-canal des milliers d'interactions avec vos clients, en respectant des critères qualitatifs et quantitatifs très précis.

Nous intervenons dans de **multiples domaines d'activités**, avec chaque fois la même envie : **apporter le meilleur service à nos clients**, en respectant les objectifs définis. Nous sommes un véritable « service détaché » de la structure, promoteur de son image, ayant toutes les compétences nécessaires pour répondre aux demandes des appelants. Nous nous approprions, pour chacun de nos donneurs d'ordre, leurs procédures, leur savoir-faire, leur savoir-être.

Nous agissons dans un souci permanent de « **qualité service** » et sommes capables de mobiliser les ressources nécessaires dans chaque secteur d'activité, ressources qui sont ensuite formées et dédiées à la mission qui leur est confiée.

Informations importantes :

SAS LINKLI
2, avenue Pierre Leroux
23000 GUERET (siège)

31 rue Amédée Gordini
87280 LIMOGES

Tél : 05 55 41 70 40
Fax : 05 55 41 75 76
Email : contact@linkli.fr
Site Internet : www.linkli.fr



SAS au capital de 100 000 € - SIRET 415 226 02600029 - NAF 8220Z

- Création en 1998
- Reprise par le Groupe GLOBALCOM en 2011
- Avril 2015 : AVIVA devient LINKLI
- Deux sites en Limousin : Limoges et Guéret
- Dirigeants : Eric FAURE, PDG - Karine TUYERAS, Directrice
- Effectif environ 100 personnes (90% de CDI - Turnover inférieur à 1%)
- Capacité à accueillir 140 collaborateurs pour absorber les nécessités d'urgence client.
- Politique RH adaptée (plan de recrutement et plan de fidélisation des collaborateurs au cœur de la stratégie d'entreprise).

LINKLI UNE APPROCHE MADE IN LIMOUSIN

Notre **expérience** de plus de **18 ans** dans la **relation clients B/B** nous permet de vous dispenser conseils, expertise métier dans la conception de vos opérations stratégiques.

Toute campagne d'appels est étudiée **au cas par cas** de façon à apporter à nos partenaires un **accompagnement personnalisé** dans chacun de leur projet.

Nos **responsables opérationnels de comptes** possèdent tous une **expérience reconnue** dans l'approche commerciale par téléphone et dans l'élaboration des argumentaires, l'anticipation aux objections. Ils restent vos **interlocuteurs privilégiés** avant, pendant et après la réalisation des appels.

Votre **responsable opérationnel de compte dédié** échange très régulièrement par téléphone, mail pour vous commenter les résultats, attirer votre attention sur certains points, vous faire remonter les retours terrain. Nous attachons une importance toute particulière à vous faire partager en direct avec nos conseillers car leurs retours sont toujours extrêmement porteurs.

DES CONSEILLERS EXPÉRIMENTÉS

Notre **implantation** en Limousin est un véritable atout et garantit la **fidélité** de nos **équipes**. En effet, **80%** de nos collaborateurs considèrent leur mission comme un véritable métier et travaillent en CDI. Le turn-over est < à **1 %**.

Tous nos conseillers détiennent un excellent niveau de formation (de bac à bac+ 4) et une large **expérience des opérations en B/B** puisque la plupart ont intégré la société depuis plus 5 ans.

Ils suivent néanmoins, régulièrement des sessions de perfectionnement et savent parfaitement écouter, reformuler, argumenter et rebondir aux objections dans un parfait esprit qualité service.

La **Fluidité** et la **pertinence** du **discours** de l'ensemble de nos **conseillers** sont incontestablement notre plus grande valeur ajoutée. Nous sommes l'extension naturelle du service commercial de nos donneurs d'ordre.

UN SERVICE INFORMATIQUE INTERNALISÉ

Notre **service informatique** est internalisé, spécialistes du développement d'applicatifs spécifiques, nos développeurs conçoivent des **interfaces** avec les SI de nos clients et des **argumentaires sur mesure**.

Chaque opération déclenche un **reporting qualité sécurisé** qui est transmis à J+1 pour que vous puissiez suivre en temps réel les résultats de l'opération. Notre **concept sur mesure**, c'est également des **reportings adaptés et conçus** à la demande des partenaires.

« Nous sommes **satisfaits** du travail réalisé par **LINKLI**.
Outre le **suivi précis régulier** qui nous est fait, nous avons apprécié la **qualité des éléments transmis en fin d'opération** : **commentaire des clients très précis, données intéressantes et riches**.

Linkli a bien pris en compte nos spécificités et s'est adapté avec souplesse à nos demandes.

A noter également que nous avons eu plaisir à collaborer avec une équipe très sympa ! »

Sophie VALLAT (commercialisation groupes -
MAISON DEPARTEMENTALE DU TOURISME HAUTE MARNE)



« La **collaboration** que nous avons mis en place avec **LINKLI** depuis 2 années consécutives nous permet un **bon suivi de la relation clientèle et prospects** après l'envoi annuel de notre **brochure**.

Linkli nous indique les contacts intéressés par nos services. Nous ne rappelons donc que des personnes ayant un projet précis et qualifié sur notre département, ce qui nous permet un gain de temps considérable. »

Nadine JESTIN (Responsable de la commercialisation - **CDT VAL DE MARNE**)



« **France Fermetures** a choisi **Linkli** pour nous accompagner dans notre solution de **lead management** **spécifiquement adaptée** pour répondre aux demandes des particuliers après une demande de devis provenant du site internet.

Linkli offre plusieurs atouts : la prise en compte des besoins initiaux (qualité, suivi) tout en intégrant facilement les besoins futurs (analyse des résultats, facturation, reporting client...); des opérateurs sur mesure ! tout en s'adaptant à l'environnement technologique du client.

le bilan est positif. On a parcouru un chemin intéressant avec une équipe stable qui contribue à la satisfaction clients.
Ce qu'on reconnaît et qu'on apprécie énormément, c'est la **proactivité dont fait preuve l'équipe Linkli** qui a toujours suivi nos analyses, qui a été force de proposition, et qui a mis en place des façons de travailler différentes justement pour **solutionner les différents problèmes** que l'on rencontrait au début des opérations. **Et toujours avec le sourire ! »**

Vincent DE MONVAL (Digital Marketing Manager - **France Fermetures**)



NOS ENGAGEMENTS QUALITE

Nous nous engageons à mettre à la disposition de nos clients les moyens humains et informatiques propres à garantir les engagements que nous aurons pris lors de l'élaboration et la mise en œuvre des actions.

L'encadrement des actions :

Directrice des opérations et de la qualité : Sophie LASCAUX

Forte d'une expérience de plus de 20 ans dans la relation clients, elle a pour mission de manager une équipe de responsables opérationnels de comptes. Elle pilote, contrôle l'ensemble des opérations et recrute de nouveaux collaborateurs. Son rôle consiste également à analyser le fonctionnement de chaque plateau (Guéret et Limoges) afin d'optimiser la qualité du service et mettre en œuvre le plan qualité.

Equipe de responsables opérationnels de comptes : Nathalie FLOCH (Guéret) - Christelle FRADIN (Guéret) - Charlotte ROTY (Limoges) - Annie SALESSE (Limoges) - Alexandra LANCIAUX (Limoges)

Il vous accompagne dans la mise en place stratégique de votre opération et travaille conjointement avec vous sur la meilleure démarche commerciale à adopter. Il forme les équipes, écoute et échange quotidiennement avec les conseillers et vous-même de façon à analyser les résultats.

Il assure le suivi quotidien des actions et la formation continue des téléconseillers ; Il écoute, aide, accompagne pour veiller à la qualité du niveau relationnel et à l'atteinte des objectifs quantitatifs.

Il suit de manière très précise l'administration des appels et la qualité des commentaires.

Equipe informatique : Thibault ENGEL - Nicolas DEVAUX

Présente à temps complet sur le plateau, l'équipe informatise les campagnes, met en forme les requêtes pour les résultats que nous fournissons.

Spécialistes de la programmation, notamment du langage PHP, ils élaborent les programmes spécifiques dont nous pouvons avoir besoin.

Assistante de production : Myriam DEVANNE

Chaque jour, nous vous transmettons les résultats quantitatifs et qualitatifs des appels de la veille. L'assistant de production est responsable de la mise en forme et de la transmission sécurisée de ces résultats.

MISE EN PLACE ET REALISATION D'UNE CAMPAGNE DE PROSPECTION

Afin de promouvoir son centre, **SOPHROKHEPRI** souhaite mettre en place une opération de prospection auprès de thérapeutes établis dans le Val de Marne.

L'objectif de cette opération est de :

- Présenter le centre, ses atouts, ses spécificités
- Identifier des projets
- Obtenir des demandes de brochures/dossier d'inscription
- Qualifier le fichier

LES ETAPES :

Création et Intégration de l'argumentaire **LINKLI** en collaboration avec **SOPHROKHEPRI** - l'expertise métier des 2 partenaires est indispensable de façon à produire la meilleure accroche commerciale

Transformation en scénario informatisé sur notre outil CRM de l'argumentaire

Elaboration de la fiche action et fiche réponse aux questions / objections

Formation des conseillers avec votre intervention (si vous le souhaitez) par téléphone ou sur notre site

Administration des appels :

- **Qualifie** les informations à recueillir dans le cadre de l'argumentaire
- **Sensibilise** les interlocuteurs à l'intérêt de rejoindre le centre **SOPHROKHEPRI**
- **Identifie et qualifie** les projets, les demandes de plaquette/dossier d'inscription
- **Propose** aux contacts intéressés un entretien téléphonique

Fulfilment de la plaquette par email en fin d'appel

Ecoute à distance, pour le suivi et le bon déroulement des opérations

Supervision constante des appels et des conseillers

Remise par mail (Excel) des résultats globaux

Remise d'un fichier global en fin d'action, **Rédaction** et transmission d'un rapport de synthèse en fin d'opération (exemple page 11)

SOPHROKHEPRI fournit à LINKLI :

- **Listing contacts** sur Excel (Raison sociale, adresse, téléphone : 10 chiffres, format texte) - fichier dédoublonné
- Informations que vous souhaitez valider
- Toute information qui nous permettra de valoriser votre centre dans les meilleures conditions
- Interlocuteur(s) au(x)quel(s) adresser les résultats

RESULTATS PAR APPEL

Contacts argumentés

- OK contact immédiat - projet identifié
- OK contact immédiat - demande d'informations/dossier inscription
- OK contact ultérieur - projet > à 6 mois
- Envoi brochure par email
- Pas intéressé

Contacts non argumentés

- 5 appels sans réponses* : Injoignables permanents
- Refus catégorique (l'interlocuteur refuse de nous parler)
- Faux numéro
- Fax
- Hors cible

** nous tentons toujours de joindre nos interlocuteurs au moins 5 fois*

Notre programme informatique nous permet de programmer les clients en rappel aux dates et heures qui nous ont été communiquées ou qui nous semblent les plus judicieuses.

Informations fournies par LINKLI

- Nombre de contacts argumentés
- Fichier des « Refus » et causes

Nos téléconseillers indiquent en « commentaire de fin » toutes les informations qui peuvent être intéressantes pour vous en sus des informations demandées lors de l'argumentaire.

Ils possèdent tous une excellente expérience de la relation client par téléphone et savent parfaitement bien rebondir de manière à obtenir des informations valides, toujours dans un parfait esprit Qualité Service.

PLANNING

Lancement de la campagne : Octobre 2016

IMPORTANT:

Pour être efficace et pour un démarrage rapide, nous devons avoir reçu les éléments nécessaires validés (script validé - fichier reçu et toutes les informations qui nous permettent de valoriser l'action) 10 jours avant le lancement de l'opération.

DELAI DE TRAITEMENT

IMPORTANT:

Il est essentiel d'étendre une campagne d'appels sur a minima 15 jours de façon à traiter tous les rappels qui auront été programmés d'une semaine à l'autre et de brasser le fichier au maximum de ses possibilités.

CONFIDENTIALITE

LINKLI s'engage à la plus parfaite confidentialité concernant toutes les informations qui nous seront confiées.

Les bases de données sont et demeurent votre propriété exclusive et ne nous sont confiées qu'à titre temporaire pour traitement.

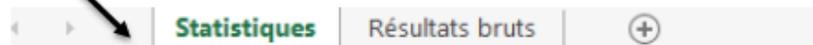
Tous les jours, vous recevez des statistiques précises: les résultats du jour et au cumul

RESULTATS AU 19-01						
Conclusion	Jour			Cumul		
	Nombre	% Cat.	% Tot.	Nombre	% Cat.	% Tot.
OK Contact	0	0,00%	0,00%	67	29,26%	13,21%
Pas de projet	0	0,00%	0,00%	123	53,71%	24,26%
Refus Contact	0	0,00%	0,00%	39	17,03%	7,69%
Contacts Argumentés	0	0,00%	0,00%	229	100,00%	45,17%
Barrage secrétaire	0	0,00%	0,00%	3	1,08%	0,59%
Cessation	0	0,00%	0,00%	7	2,52%	1,38%
Faux numéro	0	0,00%	0,00%	29	10,43%	5,72%
Fax	1	25,00%	25,00%	5	1,80%	0,99%
Hors cible	1	25,00%	25,00%	155	55,76%	30,57%
Particulier	0	0,00%	0,00%	2	0,72%	0,39%
Pas la société recherchée	0	0,00%	0,00%	1	0,36%	0,20%
Refus Catégorique	2	50,00%	50,00%	76	27,34%	14,99%
Contacts Non Argumentés	4	100,00%	100,00%	278	100,00%	54,83%
Total Fiches Traitées	4			507		

Un onglet « résultats bruts » vous permet de visualiser toutes les fiches traitées et précisément qualifiées

Indicateur de Production		
	Jour	Cumul
Total Fiches Traitées	4	507
Total Contacts Argumentés	0	229

Indicateur d'Exploitation	
Nb Fiche Initial	759
Nb Fiche Utilisées	721
Tx de Contacts Argu.	31,76%
Tx d'Exploitation Brut	66,80%
Tx d'Exploitation Net	70,32%



En sus des éléments à qualifier dans le cadre de l'argumentaire, les conseillers rédigent un "commentaire de fin" de façon à vous transmettre le maximum de matière

CONCLUSION	COMMENTAIRES DE FIN
OK contact immédiat – projet identifié	Monsieur XXX est très intéressé par l'offre, cela correspond parfaitement à ses projets de développement. Il demande un recontact rapide pour pouvoir évaluer l'engagement financier. Il est joignable sur son mobile et de préférence entre 16h et 18h30.
OK contact ultérieur	Madame XXX avait déjà envisagé ce type de prestation mais pour l'instant elle n'a pas assez de budget. Elle va en parler avec son associé à son retour de congès. Elle demande de lui envoyer une plaquette complète par email et un recontact téléphonique le mois prochain.
Envoi plaquette	Actuellement l'entreprise est en négociation pour fusionner avec une autre, aucune action ne pourra être lancée d'ici 12 mois. Il demande de lui envoyer une plaquette pour pouvoir en cas de besoin nous recontacter.

EXEMPLE DE SYNTHESE EN FIN D'ACTION

Nombre d'heures effectuées : 86,00

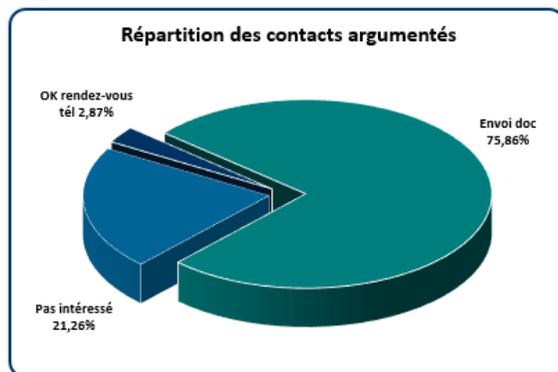
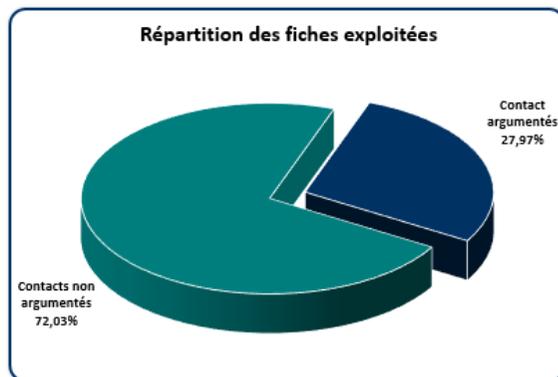
Synthèse du 02/07/2015 au 28/08/2015			
Conclusion	Nombre	% Cat.	% Tot.
OK rendez-vous tél	5	2,87%	0,80%
Envoi doc	132	75,86%	21,05%
Pas intéressé	37	21,26%	5,90%
Contacts Argumentés	174	100,00%	27,75%
Barrage secrétaire	48	10,71%	7,66%
Faux numéro	9	2,01%	1,44%
Fax	10	2,23%	1,59%
Hors cible	141	31,47%	22,49%
Injoignable	210	46,88%	33,49%
Numéro non attribué	4	0,89%	0,64%
Refus Catégorique	26	5,80%	4,15%
Contacts Non Argumentés	448	100,00%	71,45%
Total Fiches Traitées	622		

Audiotel	5	100,00%	0,80%
Inexploitables	5	100,00%	0,80%
Total Fiches	627		

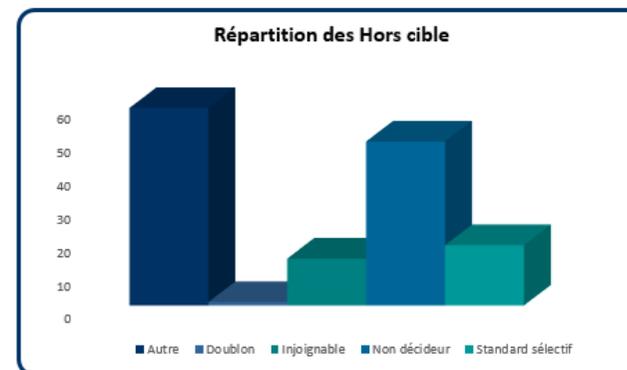
Indicateur de Production	
Total Fiches Traitées	622
Total Contacts Argumentés	174

Indicateur d'Exploitation	
Nb Fiche Initial	627
Nb Fiche Utilisées	622
Tx de Contacts Argu.	27,97%
Tx d'Exploitation Brut	99,20%
Tx d'Exploitation Net	100,00%

Répartition des fiches exploitées	Nombre	% Cat.
Contact argumentés	174	27,97%
Contacts non argumentés	448	72,03%
Total	622	100,00%



Répartition des fiches "hors cible"	Nombre	% Cat.
Autre	59	41,84%
Doublon	1	0,71%
Injoignable	14	9,93%
Non décideur	49	34,75%
Standard sélectif	18	12,77%
Total	141	100,00%



VOS ATTENTES	NOTRE SAVOIR FAIRE ET SAVOIR ETRE
<p>Un partenaire fiable et expérimenté dans la mise en place d'opération de prospection en B/B</p>	<p>Plus de 18 d'expérience dans la relation clients B/B pour de grands comptes nationaux.</p> <p>Une approche haute couture made in France, accompagnement personnalisé dans la mise en place de vos opérations stratégiques</p>
<p>Des résultats qualitatifs et quantitatifs</p>	<p>Nos process nous permettent de mettre à votre disposition des outils et des équipes qui connaissent parfaitement vos attentes et en mesure de vous assurer des résultats fiables</p>
<p>Un suivi personnalisé et quotidien</p>	<p>Nous mettons à votre disposition un responsable opérationnel de compte, habitué à travailler en étroite collaboration avec ses donneurs d'ordre, dans un esprit d'amélioration constante des process et des résultats</p> <p>Il est votre interlocuteur avant, pendant et après la réalisation des appels</p>
<p>Des conseillers professionnels avec un discours « non télémarketé »</p>	<p>Nos conseillers sont des spécialistes de la relation clients B/B, ils sont l'extension naturelle de votre service commercial</p> <p>Ecouter, reformuler, argumenter, rebondir...c'est leur métier depuis de nombreuses années</p>
<p>Des reportings précis et détaillés</p>	<p>A la fin de chaque campagne, vous recevez des résultats sécurisés un suivi quantitatif et qualitatif rigoureux (Statistiques, fichiers traités par conclusion d'appels...)</p>

BUDGET Pilote 500 cibles

- **MISE EN PLACE DE L'ACTION :**

Définition et mise en place de tous les process
 Création des outils nécessaires
 Création de l'argumentaire
 Informatisation de l'argumentaire
 Formation des téléconseillers

FORFAIT

450 €HT

- **ADMINISTRATION DES APPELS : coût horaire : 29€HT**

Selon notre expérience et sur des campagnes similaires, nous réalisons 5 fiches traitées/H.

Sur la base d'un fichier global de **500 cibles**, **100H** d'heures de production seront donc nécessaires pour brasser tout le fichier.

72H x 29 €HT

2900 €HT

- **SUIVI ENCADREMENT ET REPORTING :**

Suivi de l'opération par un responsable opérationnel de compte
 Elaboration des tableaux de résultats
 Transmission des résultats
 Export par mail de la plaquette et dossier d'inscription
 Rédaction d'un rapport de synthèse en fin de campagne

FORFAIT

200 €HT

- **BUDGET GLOBAL**

3550 €HT

CONDITION DE REGLEMENT

*Les actions sont réalisées suite à signature d'un bon de commande
 Paiement de l'intégralité 10 jours ouvrés avant le démarrage de l'action*

Bon pour accord,
 CENTRE SOPHROKHEPRI
 Le / / 2016