



Plate-forme Target Contact Center
Capacité de 135 postes de travail multicanal

Daniel Coene
Administrateur délégué

Target Contact Center

Nous vous aidons à rester unique

La diminution des coûts des infrastructures et les avancées de l'informatique ont incité les entreprises à multiplier leurs canaux de communication. Mais alors que beaucoup pensaient économies, on constate une augmentation des interactions clients-entreprise.

Le bon média pour le bon message

Avec la démocratisation des coûts liés à l'informatique et l'offre toujours plus grande de moyens de télécommunication, les entreprises ont eu tendance, ces dernières années, à multiplier leurs canaux de communication entre leurs clients et leurs différents services. E-mail, Internet, vidéo-conférences, téléphones mobiles, Blackberry... ce ne sont là que quelques exemples des gadgets disponibles, utilisés sans discernement. On voit trop souvent des commerciaux utiliser l'e-mail pour modifier le lieu d'un rendez-vous, sans se soucier de savoir si leur interlocuteur aura lu le message en temps utile. Un simple coup de fil est beaucoup plus pertinent, mais d'aucuns s'obstinent à e-mailer à tout va. Le résultat est un contact manqué, un client insatisfait et beaucoup de travail pour rétablir une relation de confiance.

Un service maîtrisé

Pour éviter que le nombre d'interactions entre les clients et l'entreprise n'explose, il convient de bien cerner les besoins et les attentes de chacun. Un spécialiste des relations à distance,

comme Target Contact Center à Herstal peut prendre en charge tous les médias de la communication d'une entreprise, répondre de manière pertinente et homogène aux questions les plus générales et renvoyer les demandes les plus spécifiques vers l'entreprise, où elles seront prises en charge de manière efficace. L'implémentation d'une telle méthodologie prend quelques semaines (quelques mois en fonction de la complexité). "En multipliant les canaux, les entreprises ont complexifié la relation du client. Une stratégie multicanal est difficile à mettre en place, tant pour des raisons techniques que du point de vue humain. Cette cohérence Target Contact Center est à même de vous l'apporter par l'organisation des tâches partagées. Nous bousculons les habitudes en apportant une vision à 360° : optimisation du temps de travail, qualité, assignation d'objectifs, technologie, etc.", indique le CEO, Daniel Coene.

Le Homeshoring, plus de compétence et de flexibilité.

À la pointe de son secteur d'activité, Target Power Group développe une offre de Homeshoring, en opposition au offshoring.

Ce système apporte l'activité chez des travailleurs à forte valeur ajoutée, qui vont répondre de manière très pointue à des demandes extrêmement spécifiques depuis leur domicile en Belgique, en Hollande, en Allemagne ou encore en France. Le déploiement de cette offre unique n'est concevable que grâce à l'avancée technologique (full VoIP) et aux compétences reconnues de Target Power en matière de formation et de contrôle à distance.

L'offshore n'est plus un Eldorado ; selon l'analyste de marché Gartner, 80 % des projets d'externalisation d'un service à la clientèle en offshore, pour réaliser des économies, sont voués à l'échec. Les spécialistes ne sont pas loin, ils sont à votre porte, il suffit de la pousser pour rencontrer une équipe compétente, dynamique et motivée. ■

TARGET CONTACT CENTER

TARGET POWER
Parc Industriel des Hauts Sarts
Zone 1 – Rue d'Abhooz, 35
4020 Herstal
Tél. : 04/256.97.11
Fax : 04 256. 97.94
Mail : info@targetpower.be
Web : www.targetpower.be