



F o r m a t i o n

A n a l y s e - C o n s e i l

I m p l a n t a t i o n d e l o g i c i e l s

T é l é m a r k e t i n g

L'EXPERT-CLIENT QUI FAIT LA DIFFÉRENCE !

www.ontelconsulting.ca

3440 Place Decelles
Bureau 408
Montréal (Québec)
H3S-1X4

 (514) 583-6835

 (514) 342-4709

« Le chemin du savoir n 'est plus emprunté par les érudits. Désormais, la voie est ouverte à l 'apprentissage.»

Formation



Nos connaissances à votre service

FORMATION POUR LES GESTIONNAIRES :

SUPERVISION

« Gestion au quotidien d ' une équipe »

LEADERSHIP

« Le leader émergent : le patron gagnant ! »

LOGICIELS DE GESTION

« Tableaux de bord dans Excel »

« Créer des rapports qui seront lus. »

LOGICIELS POUR CENTRE D ' APPELS

- Gestion des effectifs et horaires
- Gestion des rapports
- Générateur d' appels cadencés
- Gestion d ' appels entrants

FORMATION POUR LES EMPLOYÉS :

SERVICE À LA CLIENTÈLE

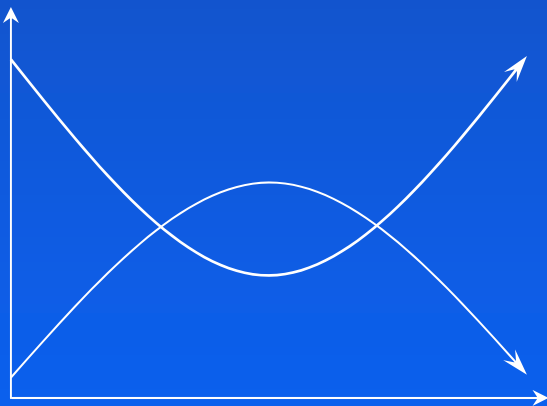
« Reconnaître et servir les besoins du client »

TECHNIQUES DE VENTE

« Différentes phases du cycle de vente par téléphone »

« La chimie des éléments c 'est le parfait agencement entre différentes matières, la bonne solution à vos défis »

Analyse-Conseil



Des solutions à votre image

RENTABILITÉ / PRODUCTIVITÉ:

- Analyse de la rentabilité et mise en place de solutions à l ' aide de la gestion efficace des effectifs.
- Analyse en amont des facteurs qui influent la productivité et mise en place de processus réduisant les tâches à valeur non ajoutée.
- Analyse des temps moyens de conversation et mise en place de programmes visant à réduire la moyenne tout en maintenant la qualité du service offert.

QUALITÉ :

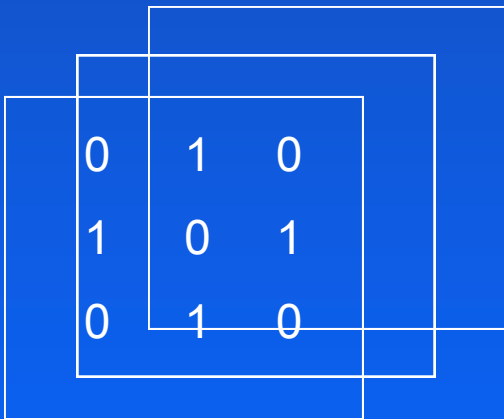
Aide à la mise en place de programmes de qualité.

DÉMARRAGE DE NOUVEAUX CENTRES :

Service-conseil clé en main pour le démarrage d' un nouveau centre relation client.

« L ' application
d ' une technique
sans logique ne
serait que tragique
dans les conditions
économiques mon-
diales actuelles. »

Implantation de logiciels



Notre technique allié à votre vision

LOGICIELS DE GESTION DES EFFECTIFS :

- *TCS, Calabrio...*

Aide à l ' implantation opérationnelle du logiciel tout en respectant la réalité de l ' entreprise.

LOGICIELS D ' ANALYSE ET DE RAPPORTS :

- *Crystal Software, Excel*

Initiation aux tableaux de bord et à la gestion opérationnelle interactive.

GÉNÉRATEUR D ' APPELS CADENCÉS :

- *Concerto Davox, Alcatel Genesys*

Gestion de l ' implantation et suivi impartial.

LOGICIELS D ' APPELS ENTRANTS :

- *Nortel Symposium*

Gestion de l ' implantation et suivi impartial.

«La relation client:
un visage à trois
faces.»

Télémarketing



L 'expérience client sans détour

Nous faisons du courtage en télémarketing auprès des meilleurs centres en impartition et nous nous occupons de la gestion des campagnes suivantes pour vous :

- Phase 1 : Sondage

Nous bâtissons pour vous des sondages afin de tester un marché cible et ensuite nous analysons les données recueillies afin de passer à l 'étape 2.

- Phase 2 : Acquisition

Nous avons fait un écrémage pour vous des centres en impartition afin d 'obtenir des résultats de qualité.

- Phase 3 : Fidélisation et Rétention

Nous vous aidons à mettre en place des programmes de fidélisation et de rétention pour que vous consolidiez votre part de marché.

Le carrefour du design

Conception et design graphique: Raphaël E.