



Entreprise adaptée au service de
la relation client
(70 % des effectifs en situation de Handicap)

Au service des distributeurs Automobile

Traitement des Leads entrants

Enquête de satisfaction

Appels mystères

Nettoyage de Base de Données Client

Service Client Front Office (ou standard téléphonique)

Nos 3 piliers

L'EXIGENCE

Elle est l'affaire de tous, garante des performances de chacun.

Elle est essentielle pour assurer la pérennité de l'entreprise en apportant une prestation de qualité à nos clients.

LA BIENVEILLANCE

Elle est primordiale et se manifeste par la tolérance, le soutien, l'accompagnement de chacun et par le partage de connaissances.

LA PATIENCE

Elle est fondamentale dans l'accompagnement des collaborateurs dont la plupart sont en reconversion professionnelle après un accident de la vie ou suite à leur pathologie.



FAISONS DU HANDICAP UNE FORCE

ENTREPRISE ADAPTÉE
AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT



Bernard Streit

« J'ai dirigé plus de 40 ans l'entreprise Delfingen, **groupe industriel mondial** dans le domaine de l'automobile.

En 2018, j'ai transmis l'entreprise à mon fils, dans le but de renforcer mon **engagement envers les personnes en situation de handicap.**

C'est ainsi qu'est née **VIPP & Philippe, entreprise adaptée spécialisée dans la relation client, en août 2018.** »

OFFREZ À VOS CLIENTS UN SERVICE DE QUALITÉ ET DE PROXIMITÉ EN VOUS ENGAGEANT DANS UNE DÉMARCHÉ SOCIÉTALE

Nous contacter

Localisation



5 Rue Emile Streit
25340 Anteuil



www.vippetphilippe.fr



06 29 69 17 85



jean-philippe.jeanney@vippetphilippe.com

Retrouvez-nous sur :



» À 2h30 de Paris en TGV

Gares Franche-Comté TGV et
Belfort-Montbéliard TGV à proximité

» Accès facile et rapide

Depuis sortie d'autoroute A36 > Clerval



**POURQUOI SOUS-TRAITER
VOTRE RELATION CLIENT ?**

- ✓ Profiter de l'expertise d'une entreprise spécialisée
- ✓ Gagner en temps et en productivité
- ✓ Contribuer à l'inclusion des personnes en situation de handicap
- ✓ Minorer votre contribution AGEFIPH



**GESTION DE LA RELATION
CLIENT MULTISUPPORT**



-  TÉLÉPHONE
-  CHAT
-  MAIL
-  COURRIER

Développer et fidéliser

- Qualification de leads
- Prise de rendez-vous
- Fidélisation : enquêtes de satisfaction
- Qualification de fichiers

Service Client/Consos

- Gestion de service clients
- Prise et suivi de commandes
- Prise de rendez-vous
- Traitement des réclamations

Back office

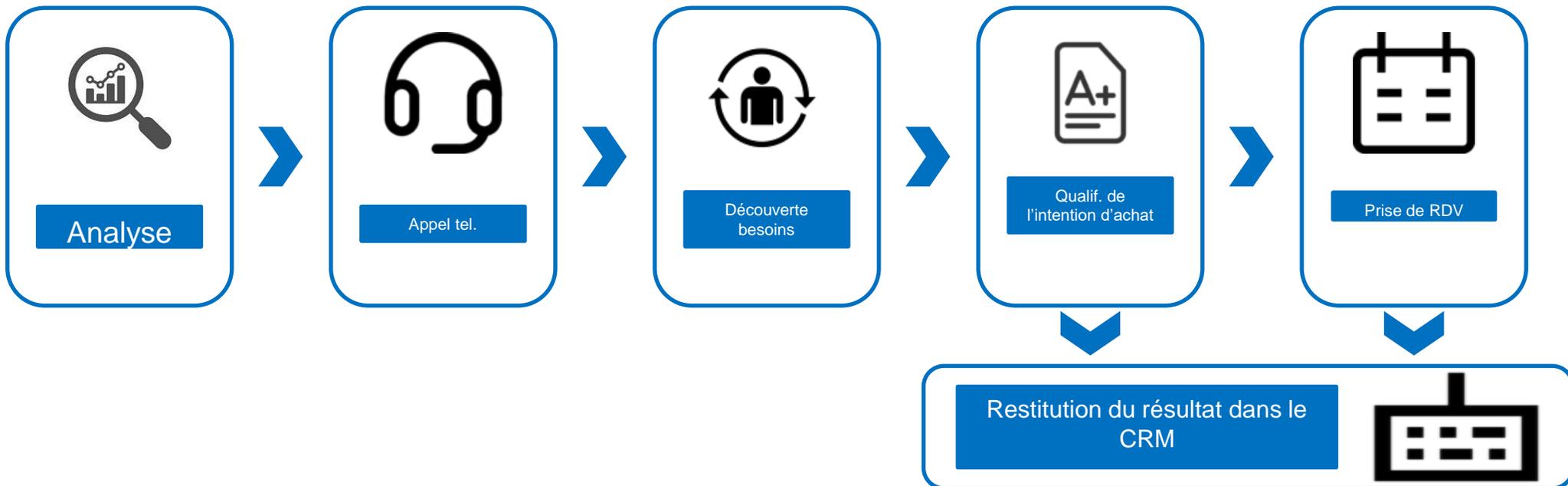
- Saisie et traitement de commandes
- Facturation
- Courrier dématérialisé
- Mise sous pli et publipostage

Objectifs : qualifier le niveau de motivation d'achat des prospects et poser des rendez-vous à l'équipe commerciale

En amont :

- Construction du script d'appel
- Mise en œuvre technique (intégration des outils client)

Mise en production :

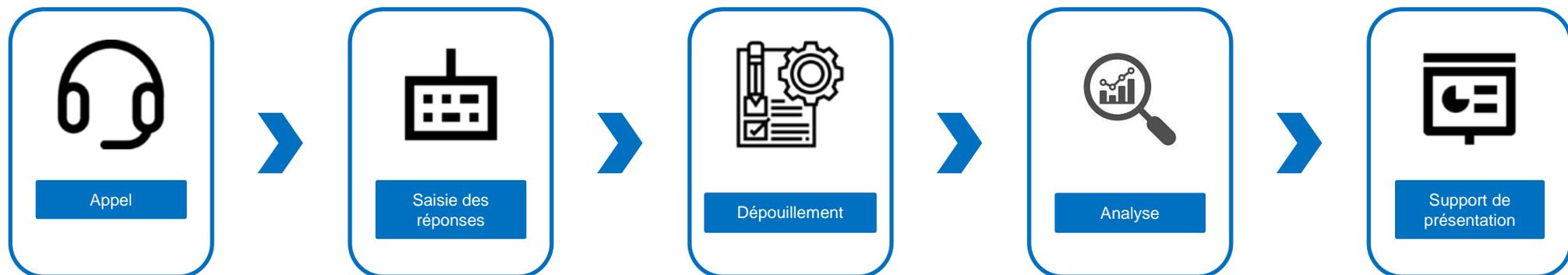


Objectifs : évaluer et booster le niveau de satisfaction des clients à la suite d'une interaction avec la concession automobile

En amont:

- Construction du script
- Mise en œuvre technique
- Transmission à Vipp&Philippe des fichiers client à contacter (utilisation du CRM ou Fichiers transmis)

Mise en production :



Objectifs : évaluer le niveau de prise en charge des clients par les standards téléphoniques et les vendeurs automobile des concessions

En amont :

- Construction des scénarios d'appels
- Création d'une grille d'évaluation et d'un référentiel qualité (exemple d'item : prise en charge dès le 1^{er} appel, accueil, ton de voix, écoute active, découverte de la demande, performance du vendeur... prise de congés...)

Mise en production :

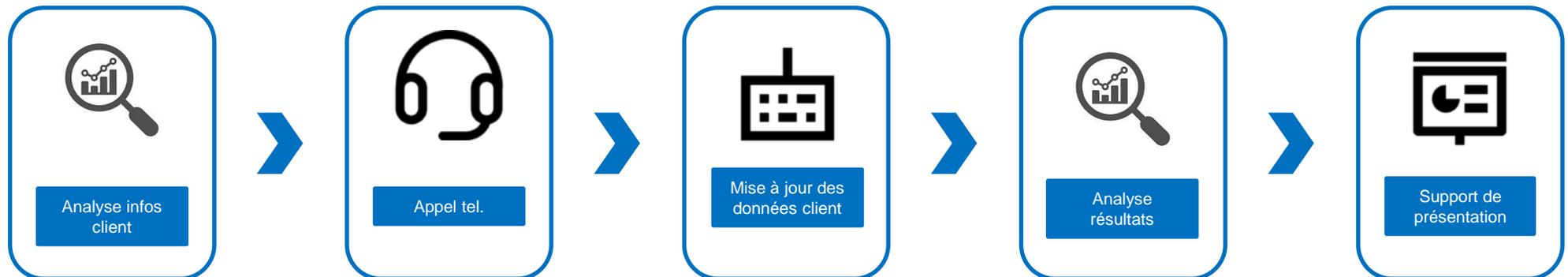


Objectifs : gagner en ressources sur le CRM, en efficacité dans les recherches, avoir une base de données à jour des informations client.

En amont :

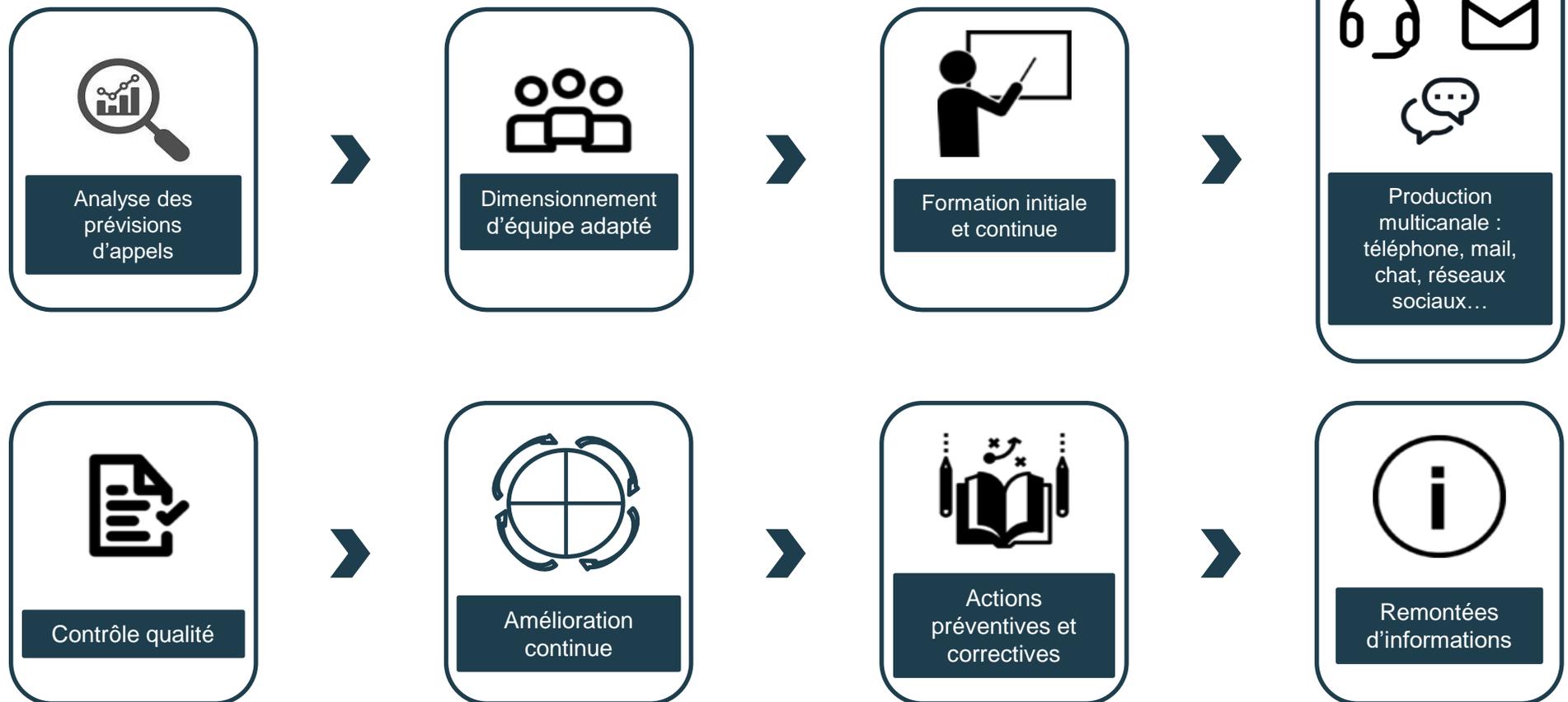
- Construction du script d'appel
- Mise en œuvre technique
- Tri des clients à contacter, utilisation du CRM Client ou transmission du fichier à mettre à jour

Mise en production :



Objectifs : optimisation du temps de travail des collaborateurs de la concession en confiant tout ou partie de la Relation Client de niveau 1 à Vipp&Philippe.

Mise en production :



Nos références clients

Développer et fidéliser

- Qualification de leads
- Prise de Rendez-vous
- Fidélisation : enquêtes de satisfaction
- Qualification de fichiers

Service Client/Consos

- Gestion de service clients
- Prise et suivi de commandes, de rdv
- Traitement des réclamations

Back office

- Saisie et traitement de commandes
- Facturation, paiements, encaissements, courrier dématérialisé
- Mise sous pli et publipostage







Nous vous invitons à venir
découvrir notre écosystème en
milieu rural :

VIPP et Philippe
5 rue Emile Streit
25340 ANTEUIL
03 39 27 09 85