

Contact presse :

Elodie Arnéodo / Nelly Torossian

04.91.19.16.16

bleuciel@societebleuciel.com

Octobre 2014

Une relation client optimisée dans les réseaux Auto Sécurité et Sécuritest grâce au service de télésecrétariat S.A.R.A.

En septembre 2013, les réseaux de contrôle technique Auto Sécurité et Sécuritest ont lancé un Service d'Assistance à la Réception d'Appels baptisé « S.A.R.A » à destination de leurs affiliés. Un an après, le bilan est positif !

Une assistance téléphonique haute qualité

La relation client au téléphone est particulièrement importante mais il est parfois difficile pour les contrôleurs de réceptionner les appels durant leurs prestations. De plus, de nombreux appels sont perdus lorsque la ligne est saturée ou lorsque le centre est fermé. Les réseaux Auto Sécurité et Sécuritest ont donc mis en place un service de réception d'appels pour leurs affiliés : S.A.R.A.

Objectif : conserver un accueil téléphonique de qualité et simplifier le travail des contrôleurs. Une téléopératrice prend ainsi les appels du centre et gère directement son agenda en ligne. Alternative idéale pour préserver un contact de qualité avec les clients, S.A.R.A permet d'apporter un véritable soutien professionnel aux gérants des centres, notamment ceux qui travaillent seuls ou à deux.

Un service apprécié

Un an après le lancement de S.A.R.A, plus de 520 centres Auto Sécurité et Sécuritest se sont abonnés au service et plus de 90 000 appels ont été traités par une dizaine de téléopérateurs formés aux spécificités du métier des réseaux et aux outils de prise de rendez-vous. En moyenne, un appel sur deux aboutit à un rendez-vous. Les gérants et contrôleurs des centres, abonnés à S.A.R.A, sont satisfaits de la qualité du service à 83%* (enquête interne réalisée auprès de 330 affiliés) et voient ainsi leur travail simplifié. En effet, ils gagnent en productivité tout en gardant un haut niveau de qualité d'accueil. Libérés de l'accueil téléphonique, ils peuvent aussi accorder plus de temps à leurs clients, dans le centre, pour des explications sur le contrôle. L'objectif est donc atteint et le service continue à séduire de nouveaux gérants.

Agenda et paiement en ligne, 48H Promo, service d'assistance à la réception d'appels... les réseaux Auto Sécurité et Sécuritest mettent un point d'honneur à apporter un service de qualité à leurs affiliés en proposant sans cesse de nouveaux outils toujours mieux adaptés à leurs besoins, leur permettant de créer la différence tout au long du parcours client.

A propos de AUTO SECURITE : www.autosecurite.com

Premier né sur le marché du contrôle technique automobile, le réseau AUTO SECURITE compte aujourd'hui 930 centres sur l'ensemble du territoire et les DOM. En 2013, 1.845 contrôleurs ont réalisé près de 3.600.000 contrôles obligatoires.

A propos de SECURITEST : www.securitest.fr

SECURITEST assure aux automobilistes un service de proximité et de grande qualité grâce à ses 2.060 contrôleurs agréés répartis dans 1020 centres de contrôle. En 2013, le réseau SECURITEST a réalisé plus de 4.120.000 contrôles obligatoires.

A propos de SGS : www.sgsgroup.fr

SGS est le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Reconnu comme la référence mondiale en termes de qualité et d'intégrité, SGS emploie plus de 80 000 collaborateurs, et exploite un réseau de plus de 1650 bureaux et laboratoires à travers le monde. En France, depuis l'acquisition des réseaux SECURITEST en juillet 2004 et AUTO SECURITE en août 2005, SGS est le n°1 du contrôle technique, avec plus de 33 % de part de marché et 1.950 centres de contrôle.