



# Dossier de présentation

Plus proche de vous  
 **Au bout du fil**  
A reflection of the text 'Au bout du fil' is visible below the main text.



# Sommaire

1. Présentation de Au bout du fil
  - Qui sommes-nous? \_\_\_\_\_ 3
  - Le fondateur \_\_\_\_\_ 4



2. Notre méthode de fonctionnement
  - Recrutement, sélection et gestion des agents \_\_\_\_\_ 5



3. Nos outils
  - L'outil professionnel d'émission et réception d'appel \_\_\_\_\_ 8



# Présentation de la structure

## Qui sommes-nous?

Au bout du fil est une agence spécialisée dans les métiers du télémarketing, ayant joué un rôle majeur dans le développement du homeshoring en France. Au bout du fil propose à ses clients des prestations innovantes grâce à son réseau national de homeshorers.

Le C.F.T de Roubaix (Centre de Formation aux métiers du télémarketing) appuie Au bout du fil, dont il est partenaire, sur l'acquisition de compétences perfectionnées et spécialisées pour l'exercice du métier d'homeshorer.

Les coûts générés sont adaptés à la conjoncture économique actuelle ainsi qu'à la responsabilité sociétale des entreprises.

Au bout du fil agit en faveur du déploiement de l'emploi sur le territoire national en développant l'entrepreneuriat et en véhiculant une image toujours plus positive du télémarketing qui place l'humain au cœur de ces métiers.

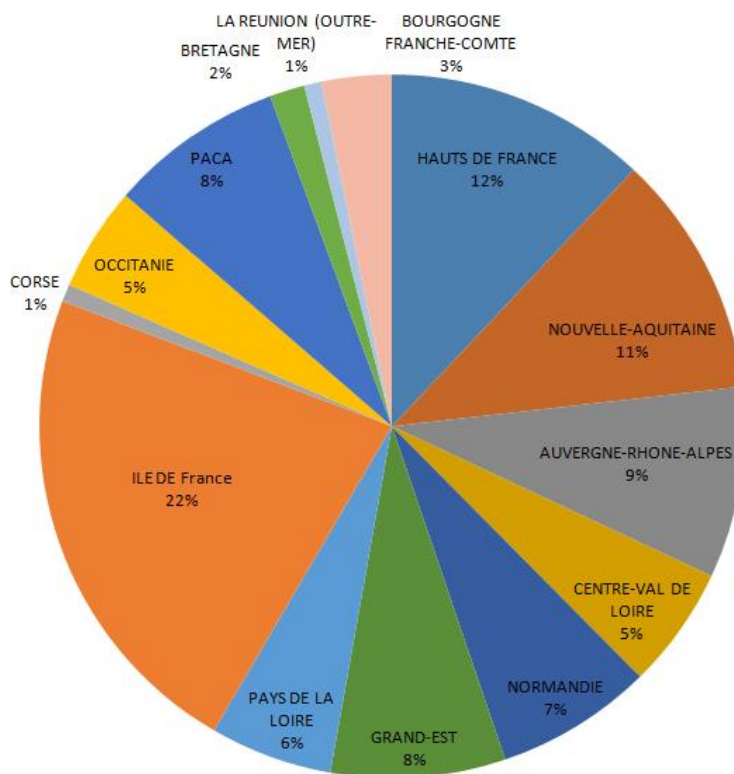
Aujourd'hui, Au bout du fil c'est un réseau expansif de 680 agents indépendants, tous professionnels de la Relation Client à distance soucieux de répondre aux problématiques d'entreprises francophones.

Les agents sont spécialisés dans les métiers de la relation client à distance et de la prospection commerciale téléphonique B to B (exemples : prise de rendez-vous qualifiés, qualification de fichiers, sondage, gestion Backoffice et formes de communication sur les réseaux sociaux/chat.)

## Prestations de l'entreprise

Au bout du fil c'est :

- Un réseau de plus de 680 agents performant
- 97 % de satisfaction – Baromètre B-Réputation
- Une fidélisation accroissante
- Une mixité géographique entendue sur tout le territoire



*Professionnel des métiers de la relation client à distance, j'accorde une importance particulière à ce que nos homeshorers intègrent les valeurs de notre entreprise et celles des clients qui nous font confiance. Mon exigence garantit leur excellence.*



**Romuald Sarrazyn**  
Fondateur de l'agence Au  
bout du fil





# Notre méthode de fonctionnement

## Recrutement, sélection et gestion des agents

Le processus de recrutement est essentiel pour Au bout du fil, qui se porte garant du sérieux et des compétences élaborées de ses agents. Tous ont une expérience significative dans le commerce, et sont spécialisés en appel sortant et/ou entrant.

La sélection et le recrutement des homeshorers se fait sur Curriculum Vitae, justificatif d'immatriculation et entretien téléphonique. Au bout du fil accorde une importance primordiale à une qualification optimale de ses agents, qui doivent répondre aux critères d'exigence de la société quant à la qualité du service.

Ces critères d'exigence sont le résultat d'un management entrepreneurial, privilégiant la qualité de ses agents à la quantité. Les homeshorers sont alors tous compétents et experts du réseau d'homeshoring.





# Nos outils

Les agents Au bout du fil possèdent le matériel professionnel adapté afin d'obtenir les meilleurs résultats.

Par sa spécialisation dans le homeshoring, la société possède ses propres outils afin de proposer une solution clé en main. Mais elle sait aussi s'adapter aux contraintes techniques possibles de ses clients.

## L'outil professionnel d'émission et réception d'appels

Il s'agit d'un logiciel de prospection téléphonique mis au point par un fournisseur pour Au bout du fil. Dans le cadre de la téléprospection il inclut tout d'abord les bases de données prospects des différentes campagnes de prospection et constitue l'interface principale des agents. Ils sont utilisés pour des appels entrants et du back-office.



09 72 51 29 00



[www.au-bout-du-fil.fr](http://www.au-bout-du-fil.fr)