



**Centre de contact français
en homeshoring**

DOSSIER DE PRÉSENTATION AU BOUT DU FIL

**www.au-bout-du-fil.fr - 02 rue de l'Épine 59650 Villeneuve d'Ascq
romuald@au-bout-du-fil.fr - 07 68 74 41 67**



Au Bout du Fil

vostre partenaire en homeshoring

Une expertise au service de nos clients

Fondée en 2017, Au Bout du Fil est le partenaire idéal pour externaliser la gestion de votre relation client. Grâce à notre réseau de 600 agents indépendants, basés en France et à l'international, nous vous proposons des solutions flexibles et personnalisées.

Aujourd'hui, recruter, former, encadrer, coûte de plus en plus cher. En faisant appel à notre solution innovante de homeshoring, vous réduisez vos coûts tout en gagnant en productivité. En complément de votre solution actuelle ou en solution alternative, le homeshoring donnera un nouveau souffle à votre entreprise et à vos finances !

Nos valeurs

Nous portons les valeurs et l'entreprise de nos clients comme si c'étaient les nôtres.

Fort de notre expertise, nous nous engageons à offrir à nos clients des solutions de télémarketing sur mesure, conçues pour optimiser leur performance et leur retour sur investissement.

Notre méthode

Un recrutement sélectif et modulable des agents qui réaliseront la mission que vous nous confierez.

Le suivi qualité rigoureux grâce à nos différents outils et procédures d'évaluation pour garantir la performance de nos équipes.

Notre offre

Appels entrants : commande, accueil, information, prise de rendez-vous...

Appels sortants : enquêtes de satisfaction, prospection, relance...

Gestion de back-office : mail, rédaction, mise à jour de bases de données...

Pourquoi choisir Au bout du fil ?

Notre société est l'un des acteurs majeurs dans le domaine du homeshoring. En faisant appel à notre agence, nos clients profitent d'une prestation de qualité à des coûts compétitifs sans avoir à gérer les agents indépendants. Ils apprécient notre expertise et notre relationnel.

Centre expert en relation client à distance

Solutions sur-mesure - Réduction des coûts

Flexibilité - Adaptabilité - Compétitivité - Réactivité



Qualité et expertise

Nos agents, rigoureusement sélectionnés et formés, vous garantissent une qualité d'appel professionnelle et une parfaite adéquation avec votre image de marque.



Flexibilité

Nous nous adaptons à vos besoins, qu'il s'agisse de pics d'activité, de projets ponctuels ou de campagnes de grande envergure.



Coûts maîtrisés

Bénéficiez d'une solution économique, sans frais cachés, et sans les contraintes liées à la gestion interne d'équipes : pas de salariat !



Un réseau étendu

Notre vaste réseau d'agents indépendants nous permet de couvrir l'ensemble du territoire français et d'intervenir sur des marchés internationaux.

**Rejoignez les nombreuses entreprises
qui nous font confiance**



Externalisez votre service client et gagnez en flexibilité tout en réduisant vos coûts grâce à nos solutions sur-mesure.

Relation client à distance et homeshoring

**Notre modèle économique
vous permet de
bénéficier de tarifs
compétitifs sans sacrifier
la qualité de vos appels.**

Nos solutions, **sur-mesure**, peuvent être **modulées** en fonction de vos **besoins** et du temps que doit durer la **mission**.

Nous pouvons ainsi **augmenter** ou **diminuer** le **nombre d'agents** à **volonté**, les positionner en tout ou partie pour gérer vos flux entrants ou sortants.

Vous pouvez choisir d'utiliser notre modèle en **mode principal** ou en **complément** pour renforcer vos équipes.

Statut de nos agents

Tous nos agents ont un numéro de siret valide et signent un contrat de prestation de service avec Au bout du fil. A la fin du mois, nous réglons leur facture pour la production qu'ils ont effectuée.

Matériel de l'agent

Nos agents travaillent depuis leur domicile et sont équipés d'un ordinateur, un micro casque, une connexion ethernet. Nous exigeons l'absence de nuisances sonores lors de la production.

Logiciels

Les logiciels que nous utilisons sont accessibles via le Cloud et sont sécurisés (RGPD) : crm-grc, tchat, planification, outils d'évaluation/suivi, téléconférence...

Gestion des absences

En cas d'indisponibilité d'un agent, nous mettons en place un système de remplacement rapide pour garantir la continuité de vos opérations.

Comment ça fonctionne ?



Sélection des agents

Nous sélectionnons les agents les mieux qualifiés pour chaque mission puis nous leur faisons signer un contrat de prestation de service avec notre société.



Mise en production

Nos agents suivent un parcours de formation comprenant des simulations réalistes et du coaching individuel. Ce parcours est constamment optimisé pour garantir qualité et performance au cours de la production.



Facturation

Chaque fin de mois, nous vous envoyons notre facture globale tout compris (pas de frais caché). A notre tour, nous réglons la facture de chacun de nos agents sur la base de la production qu'ils ont effectuée.

Des chiffres

Depuis plusieurs années, 98 % des partenaires nous félicitent pour notre sérieux, notre réactivité et notre écoute via bréputation.

Quelques statistiques de missions :

Assistance technique sur une plateforme (appels et mails)

- 99 % des demandes répondues
- 100 % prise d'appels
- 100 % réponses de mails
- Anglais et Français
- Nombre de demandes escaladées : 0

Information et assistance lors d'évènements (appels et mails)

- 99 % des demandes répondues
- 100 % prise d'appels
- 100 % réponses de mails
- Anglais et Français
- Nombre de demandes escaladées : 0

Appels entrants pour des appels d'ordre administratif

4.7
étoiles

pour
4 500
avis

94 %
d'avis
positifs

Statistiques de performances sur un volume de 200 000 appels : le taux d'escalade est inexistant car tous les appels sont traités et transférés par les agents.

Avant que nous prenions sa mission en charge, notre client avait un avis de 2 étoiles pour 200 avis.

En externalisant la gestion de votre relation client auprès d'Au bout du fil, vous faites le choix d'une entreprise engagée en faveur de la diversité, de l'égalité des chances et du développement durable.



**Au bout du fil est un
centre de contact
expert en relation
client à distance.**

**Notre modèle économique
basé sur un réseau d'agents
indépendants travaillant
depuis leur domicile vous
permet de bénéficier de
tarifs compétitifs.**

**En principal ou en complément
le homeshoring est une solution
efficace qui vous permet d'externaliser
la gestion de vos appels
entrants, sortants et back office.**

CONTACTEZ-NOUS

**pour en savoir plus et
obtenez un devis personnalisé**

**www.au-bout-du-fil.fr
romuald@au-bout-du-fil.fr
07 68 74 41 67**

Siret : 829 940 733 00027