



Communiqué de Presse 21/02/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

ACTICALL RECOMPENSE PAR QUALIWEB POUR SON EXPERTISE EN E-RELATION

Toyota France fait confiance à Acticall depuis 2002 pour la gestion de son centre de contacts client. La récompense de ce partenariat est concrétisée depuis février 2008 par la première place de Toyota dans la catégorie automobile du Trophée Qualiweb/Stratégies 2008.

Le 13 février dernier, le service client en ligne de Toyota France était à l'affiche de la dixième édition des Trophées Qualiweb/Stratégies dans la section Automobile. Avec une note de 84,25/100, contre une moyenne nationale du secteur estimée à 51/100, le groupe est largement en tête du secteur Automobile en matière de traitements d'e-mails et de réclamations clients.

Un indice de qualité qui atteste l'efficacité et la valeur de la stratégie de relation client web mise en œuvre par Toyota et son conseiller et prestataire Acticall, pour optimiser la satisfaction et la fidélisation des clients.



Une stratégie d'action basée avant tout sur le respect de l'individu

Le résultat obtenu s'explique en partie par le positionnement de Toyota vis-à-vis de ses clients, qui peut être qualifié d' « anti-script ». En effet, chaque action de relation client est bâtie sur la prise en compte de l'individu et la personnalisation du traitement des demandes.

Toute la stratégie d'action est fondée sur un seul et unique objectif : la satisfaction et la fidélisation du client dans une perspective d'amélioration continue. Les Chargés de clientèle traitent chaque réclamation dans son individualité et l'automatisation de la réponse est proscrite.

Section automobile

1er : TOYOTA (84.25 /100)
2e : RENAULT (78.25 /100)
3e: PEUGEOT (73.4 /100)

Moyenne du secteur :
51.07/100

« Depuis 2002, les équipes de Toyota France travaillent en étroite collaboration avec Acticall pour optimiser la gestion du centre de contacts client Toyota », explique **Cécilia Dessèvre, Responsable du département Relation Client de Toyota France**. « Nous souhaitons que chaque acquéreur d'un véhicule Toyota devienne un client privilégié de la marque. »

Des outils de gestion de relation client à la fois productifs et qualitatifs

Les équipes ont créé un formulaire de saisie de contacts catégorisant une centaine de réclamation types et intégrant un système d'accusé de réception personnalisé.

L'e-mail est envoyé via les sites Internet toyota.fr ou clubtoyota.fr, par un formulaire spécialement conçu pour guider clients et prospects dans leurs requêtes.

En cas de demandes commerciales, le Chargé de clientèle traite les demandes clients ou prospects, et enregistre leur profil via un outil de traçabilité développé par Acticall, PROFILER. Accessibles aux concessionnaires Toyota, ces données permettent d'assurer un suivi clientèle et commercial pertinent.

« Chaque canal, qu'il s'agisse du téléphone, de l'e-mail ou du courrier bénéficie par ailleurs des mêmes procédures et d'un contrôle qualité tant au niveau d'Acticall que de Toyota. Tous les contacts sont gérés par un logiciel unique qui assure un suivi client pertinent et individualisé », précise **Cécilia Dessevre**.

Notons que le canal e-mail a peu à peu détrôné le courrier, avec une volumétrie mensuelle de 600 mails entrants en 2007, soit 15% du volume global, contre 12,5% de courriers et de fax.

L'e-mail, un canal de communication à traiter avec une grande réactivité et une vigilance aigüe

Le canal e-mail présente de nombreux avantages pour les clients et les prospects : pas de contrainte horaire, traitement de la réponse quasi immédiate, conservation d'une trace écrite... Autant de critères



Communiqué de Presse 21/02/2008

Contacts :
Hélène BURY

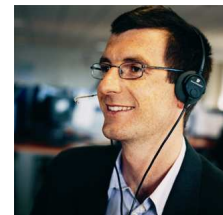
01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

de fidélisation qui expliquent la recrudescence de l'e-relation client. Vecteur de l'image de l'entreprise, il est indispensable d'accorder à ce canal une vigilance toute particulière. Le Chargé de clientèle doit nécessairement être polyvalent et maîtriser le téléphone et l'outil web, l'orthographe, la structuration de la réponse, la personnalisation du message. Il doit faire preuve d'attention et d'esprit critique pour assurer un dernier contrôle avant envoi.

« La clef de notre succès réside avant tout dans notre politique de proximité et de personnalisation de services », déclare **Eric Dabancourt, Responsable Acticall de la relation client TOYOTA.**

« Si le sujet est complexe ou sensible, la réponse sera immédiatement traitée par e-mail et complétée par un appel du Chargé de clientèle, voire du groupe Toyota, dans le cas d'un traitement de niveau 3. Cette gestion individuelle, dont le temps de traitement se situe en moyenne entre 1 minute 30 et 2 minutes, apporte des réponses pertinentes et délivrées dans un délai très court. Par ailleurs, pour optimiser au maximum la qualité de traitement des emails, nos équipes s'appuient sur l'outil d'Acticall de contrôle de la qualité, ACTIVALUE. »



Cette récompense vient couronner une collaboration fructueuse et un professionnalisme déjà remarqué dans le passé.

« En 2007, Toyota France a été nommé 1er en Relations Client Durable dans le cadre de l'enquête TNS/Sofres dans le secteur automobile mais aussi tous secteurs d'activité confondus », souligne **Cécilia Dessevre.** « Ce succès illustre l'importance que Toyota attache à la satisfaction de ses clients et ce prix montre aussi l'implication de tout le réseau des concessionnaires. Le professionnalisme de l'équipe Contact Clients Acticall de Vervins ainsi que l'implication du Responsable de compte d'Acticall permettent à tous les clients Toyota d'être traités de façon professionnelle et conviviale. Une convivialité qui est d'ailleurs à l'honneur sur notre tout nouveau site clubtoyota.fr »

Pour en savoir plus, [contactez-nous.](#)

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 74 M€ de chiffre d'affaires en 2007 et 2 300 salariés répartis sur 9 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service « Centre de Relation Client » - NF 345 et Label de Responsabilité Sociale.

www.acticall.com