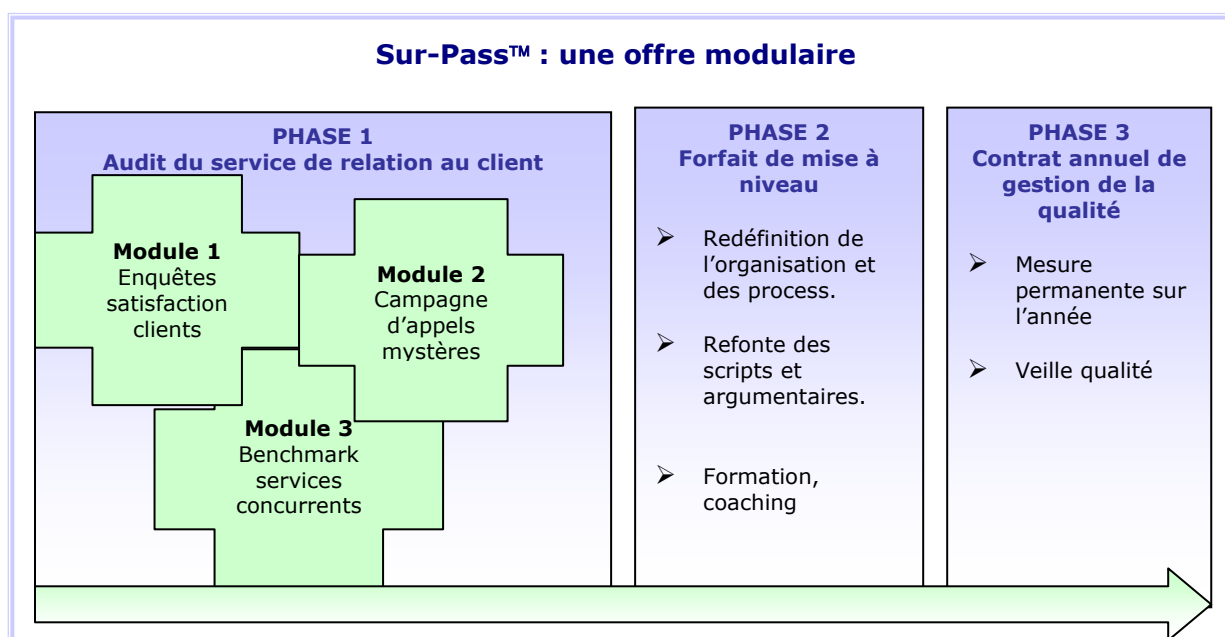


## Contrat qualité : Sur-Pass™

Offre de diagnostic, d'accompagnement et de support pour optimiser vos services de relation clients

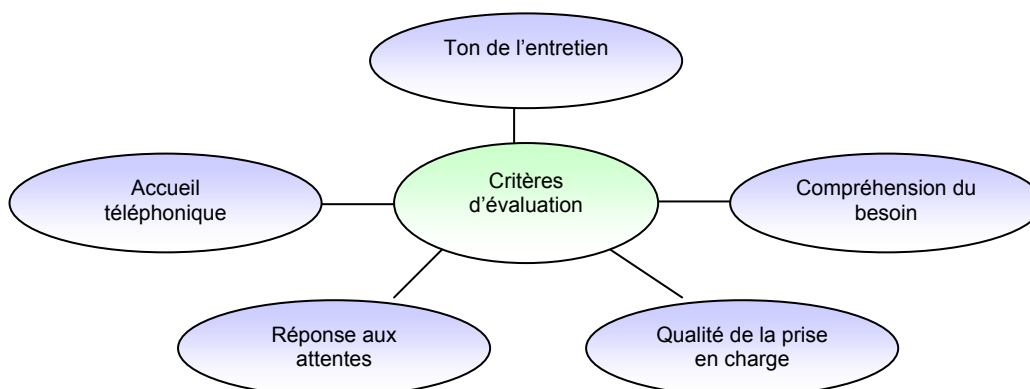
- Votre entreprise a déployé une ou plusieurs cellules internes de Gestion de la Relation Client : service client, support technique ou service commercial,
- Vous souhaitez : accroître la rentabilité de votre cellule, améliorer la qualité du service et mieux vous positionner par rapport à vos concurrents.



Selon vos objectifs, Intra Call Center construira pour vous une offre sur-mesure :

- En intégrant un ou plusieurs modules.
- En proposant une prestation ponctuelle ou s'inscrivant dans le temps.

### Une évaluation autour de 5 critères clés



## Nos champs d'intervention

### Audit du service relation au client

#### Enquête de Satisfaction

- Echantillonnage
- Définition du questionnaire.
- Émission d'appels téléphoniques vers les clients.
- Dépouillement des questionnaires et analyse de données.
- Synthèse des résultats.

#### Campagne d'appels mystères

- Définition de la grille d'écoute.
- Émission des appels téléphoniques vers le numéro.
- Analyse des données.
- Synthèse des résultats.

#### Benchmark services concurrents

- Définition de la grille d'écoute.
- Émission des appels vers les numéros de services concurrents.
- Analyse des données.
- Analyse comparative.
- Synthèse des résultats.

### Forfait de mise à niveau

Suite aux conclusions de l'audit du service relation client, Intra Call Center pourra proposer une intervention très opérationnelle de nos équipes qualité et formation sur vos plateaux. Cette intervention est ponctuelle et forfaitaire et vise à une optimisation de votre service relation client.

### Contrat annuel de gestion de la qualité

Afin de garantir le maintien d'un service de qualité, Intra Call Center pourra mettre en place un dispositif de veille qualité permanent, dimensionné conformément aux objectifs de l'entreprise.

## Ressources & Expertise

- Une expérience de 8 ans dans le domaine de la gestion des centres de relation clients.
- Intra Call Center gère aujourd'hui 650 professionnels de la relation client répartis sur 4 pôles : études marketing, service d'information, service clients, développement commercial.
- Des process et une méthodologie éprouvés.
- De prestigieuses références (à consulter sur notre site [www.intracall.com](http://www.intracall.com))
- Un département Qualité organisé par pôle de compétences métier.

### Notre offre vous intéresse ?

Merci de contacter notre équipe commerciale  
0826 80 80 80  
[commercial@intracall.com](mailto:commercial@intracall.com)