



GROUPA2M.fr

Centre de Relation Client

Partenaire de votre croissance

« Nous allons là où les autres ne vont pas »

Dates et chiffres clés



Depuis 13 ans, le Groupa2m.fr met au service des entreprises son expérience dans le domaine de la relation client.

Nous sommes basés à Saint-Quentin (02) dans la région des Hauts-de-France.

Une région à la croisée de l'Ile-de-France et du Benelux.



Chiffre d'affaires en constante évolution depuis sa création



2005



Création de la SARL
@2m

2006



Déménagement à
Harly (130 m²)

2010



Modification du statut
juridique en SAS
GroupA2M.fr et
augmentation du capital

2012



Agrandissement de la
superficie des locaux en
déménageant à St
Quentin (285 m²)

Nos valeurs

Nous estimons chez GroupA2M que notre mission est d'accompagner nos clients dans leur développement

Nous sommes tous animés par des valeurs communes



A word cloud of values centered around the word 'RESPECT'. A blue double-headed arrow points to 'RESPECT' from above. The words are arranged in a roughly rectangular shape, with 'RESPECT' being the largest and most prominent. Other words include 'EQUIPE', 'EXPERIENCE', 'COURAGE', 'AMBITION', 'ENGAGEMENT', 'SINCERITE', 'HONNETETE', 'ALTRUISME', 'PASSION', 'VIVACITE', 'SYMPATHIE', 'PARTAGE', 'FRANCHISE', 'RIGUEUR', 'SERVICE', 'SOLIDARITE', 'BUSINESS', 'SIMPLICITE', 'SPONTANEITE', 'FIDELITE', 'SANG-FROID', 'ENTHOUSIASME', 'SAGESSE', and 'EXPERTISE'.

ALTRUISME SINCERITE PASSION VIVACITE
SYMPATHIE SYMPATHIE COURAGE SAGESSE
PARTAGE PARTAGE AMBITION ENTHOUSIASME
EQUIPE FIDELITE **RESPECT** HONNETETE
FRANCHISE FRANCHISE RIGUEUR ENGAGEMENT
AUTONOMIE SERVICE SANG-FROID SOLIDARITE
BUSINESS SIMPLICITE SPONTANEITE
EXPERIENCE

EXPERTISE

Notre équipe



Une équipe de 15 collaborateurs à votre service

Notre prestation est réalisée dans les Hauts-de-France et nos collaborateurs qualifiés sont tous issus du bassin d'emploi local



Aucune prestation n'est sous-traitée à l'étranger

Notre équipe est organisée autour de 3 pôles de compétences sous la supervision d'un manager



Pamela

Manager d'équipe
Permanence
téléphonique et
SAV dédié



Julien

Manager d'équipe
Campagnes
d'appels BtoB et
détection de
projets



Adrien

Manager d'équipe
Permanences
téléphoniques, hot-
lines techniques
multi-clients

CAMPAGNES D'APPELS BTOB



Accroître la performance commerciale de votre force de vente et optimiser la signature de nouveaux contrats avec des RDV qualifiés



Détecter les projets de vos clients ou prospects et capter de nouveaux marchés via une campagne d'appels



Améliorer la connaissance de vos clients ou prospects en enrichissant vos bases de contacts ou identifier les interlocuteurs clés



Relancer vos contacts pour l'organisation des foires commerciales, salons professionnels, séminaires, portes ouvertes..

Tarifs: nous consulter

PRISE EN CHARGE DE VOS APPELS ENTRANTS & BACK OFFICE



Externaliser votre standard téléphonique

Ne perdez plus d'appels, nous prenons le relai pendant vos horaires d'ouverture ou en votre absence



Assister vos clients à l'utilisation de vos produits

Nous assurons la hotline technique de niveau 1 de votre prestation en nous connectant à votre CRM pour l'enregistrement des tickets



Externaliser votre service client

Nous prenons en charge les appels et réclamations de vos clients
Nos agents sont tous formés aux bonnes pratiques de la Relation Client
Nos agents seront les ambassadeurs de votre société



Confier votre secrétariat à une équipe expérimentée

Transcription de rapports pour experts auprès des tribunaux, gestion des agendas de RDV pour plusieurs cabinets médicaux...

Tarifs: nous consulter

DES OUTILS PERFORMANTS AU SERVICE DE NOTRE PRESTATION

kiamo Logiciel nativement cross-canal de gestion des échanges clients



Capte l'ensemble des interactions clients

Kiamo capte l'ensemble des échanges clients quel que soit le canal de contact (appels entrants, appels sortants, chat, email, SMS ...)



Organise les flux en fonction de la stratégie définie

Kiamo permet la mise en place de file d'attente, priorisation des numéros VIP, lancement de campagnes d'appels automatisées, accueil téléphonique avec votre musique et message d'attente....



Distribue la bonne tâche au bon conseiller

Distribution des tâches et des appels aux agents en fonction de leur compétence et leur disponibilité.



Offre une interface unique

Les agents disposent d'un environnement de travail identique pour tous les canaux de communication. Kiamo peut s'interfacer* avec les applications métiers du marché: CRM, ERP... permettant aux agents de travailler directement sur l'outil client.

** Sur étude de faisabilité et coût de développement si nécessaire*



Mesure les performances

Kiamo permet d'évaluer en temps réel l'activité du service via des interfaces de supervision. L'analyse des reportings d'activité permet d'ajuster les équipes en temps réel et de mettre en place les actions correctives rapidement.



DES OUTILS PERFORMANTS AU SERVICE DE NOTRE PRESTATION



Easy Pro Planning

Développé par le GroupA2M, Easy Pro Planning est un logiciel de gestion d'agendas commerciaux en ligne



Call Master

Importation de vos fichiers de contact pour prise de RDV
Rappel des prospects, agendas en ligne, envoi automatisé des brochures commerciales...



Enquêtes de satisfaction

Mesurer la satisfaction de vos clients sur vos produits ou votre prestation avec l'envoi de questionnaires

Quelques exemples de notre expertise



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE PERSONNALISÉ

Notre Client

Acteur national de la formation et accompagnement des professionnels du transport et de la logistique.

Notre Mission

- Accueil téléphonique de la société
- Traitement des appels entrants:
 - Demandes de renseignements sur les différentes formations dispensées
 - Confirmation des inscriptions
 - Envoi de plaquettes commerciales
- Rédaction et envoi de devis aux candidats.
- Suivi et relance devis.
- Planification des candidats sur les sessions de formations.
- Enregistrement sur le CRM client

Performance annuelle

- **32 463** appels pris en charge
- Taux de décroché moyen: 95%



HOTLINE / ASSISTANCE TECHNIQUE

Notre Client

Thérapeute spécialisé dans les programmes d'hypnose pour l'arrêt du tabac et les régimes minceur. Clientèle internationale.

Notre Mission

- Hotline et assistance au téléchargement des programmes à distance
- Gestion des tickets et réclamations via Zendesk: demandes d'informations, remboursements, renvoi de lien..
- Accueil téléphonique (français et anglais)
- Gestion de l'agenda pour les consultations en cabinet
- Community management de la page Facebook et Twitter

Performance annuelle

- **5 400** appels pris en charge
- **8 000** tickets traités



SERVICE CLIENT EXTERNALISÉ

Notre Client

Société de plomberie et chauffage sur l'île de France et l'Oise avec une équipe d'une vingtaine de techniciens itinérants.

Notre Mission

- Prise en charge des appels entrants et sortants: clients, techniciens, fournisseurs et prestataires
- Gestion complète de l'activité sur le CRM client
- Rédaction des devis et suivi des relances
- Emission des factures et suivi des relances
- Gestion du planning des interventions et géolocalisation en temps réel des techniciens
- Traitement administratif de la société: gestion du courrier, enregistrement des règlements, gestion de la trésorerie avec l'affacturage en ligne
- Astreintes week-end

Performance annuelle

- **52 000** appels pris en charge
- **26 000** tickets traités



Nous contacter



Rue de la chaussée romaine
Zac la vallée – BP 80359
02100 Saint-Quentin



+33 (0)3 23 08 82 51



direction@groupa2m.fr



www.groupa2m.fr

Suivez-nous

