



Nos services



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Standard externalisé
- Permanence téléphonique
- N° Accueil (0800)

En toute confidentialité, HANDIVIA se charge de tous vos appels. Vous avez, à tout moment, une visibilité de vos appels avec une mise à jour automatique de votre base client, synchronisable automatiquement sur votre smartphone, iPad, ordinateur.



ACTION COMMERCIALE

- Prise de commandes
- Appel commercial
- Service client

HANDIVIA est en mesure de proposer des prises de commandes entrantes pour le téléshopping et certains sites internet.

Le développement d'autres entités du groupe HANDIVIA sur le territoire français permettra de mutualiser la gestion des pics d'appels.



CENTRE D'ASSISTANCE

- Hot Line
- Service Après Vente
- HELP DESK

HANDIVIA propose différents services en lignes principalement dans la gestion des appels entrants (renseignement, mise en relation, assistance technique, accueil téléphonique) en respectant les modes opératoires de ses clients avec des scénarios dédiés.



FIDÉLISATION DE CLIENTÈLE

- Relance client
- Qualification de fichiers
- Enquêtes de satisfaction et sondages

Votre entreprise doit concentrer ses efforts à adapter sa grande réactivité auprès de ses clients par une meilleure performance de sa relation client et tout particulièrement par téléphone.

« Un accueil **chaleureux et professionnel** »

Une approche sociale

HANDIVIA permet à des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi de s'accomplir, de récupérer des aptitudes et des compétences en un temps et un lieu adaptés pour se reconstruire professionnellement.

La genèse d'Handivia

HANDIVIA est l'adéquation des compétences de ses dirigeants dans la gestion de la relation client depuis plus de 10 ans avec plus d'un million d'appels traités par an et la capacité d'allier technicité et efficacité.

HANDIVIA est une Entreprise Adaptée du secteur tertiaire (N° Agrément: EA 72-1416-41), et propose à ses clients des solutions en externalisation de la relation client.

Notre méthodologie

HANDIVIA va vous apporter une meilleure visibilité dans la gestion de votre relation client:

- ✓ Accueil téléphonique personnalisé,
- ✓ Mise à jour automatique des coordonnées de tous vos appelants,
- ✓ Identification du besoin de l'appelant pour le réorienter vers le bon interlocuteur,
- ✓ Optimisation du temps d'attente et la réactivité de l'opératrice,
- ✓ Transmettre chaque message par un retour de messagerie, avec un traçabilité de tous les appels,
- ✓ Renforcer votre efficacité commerciale par une gestion de la relation client avec méthode.

HANDIVIA, par son approche globale, va vous permettre:

- ✓ d'accroître votre performance économique,
- ✓ d'optimiser l'externalisation de votre gestion client,
- ✓ d'améliorer l'efficacité de nos outils.

HANDIVIA est propriétaire de ses outils informatiques et demeure en capacité de proposer des services couplés avec des outils dédiés et adaptés à vos besoins.

Nos garanties

Un accueil téléphonique personnalisé

Vos correspondants réguliers sont reconnus et l'historique de leurs précédents appels consultés.

Un référent dédié

Pour toutes nos prestations, vous serez accompagné par un référent dédié HANDIVIA, et recevrez régulièrement un rapport synthétique et régulier de l'avancée de la mission.

Une structure à dimension humaine

Elle permet souplesse et réactivité. Un numéro de transfert est attribué immédiatement et la mise en service se fait sous 48 h.

Des mises en attente réduites au minimum

En moyenne inférieure à 25 secondes.

La confidentialité

Chaque collaborateur, confirmé et embauché exclusivement en CDI, a signé une clause de confidentialité et secret professionnel dans son contrat de travail.

Agrément EA

Notre agrément EA a été validé par la Direction Régionale du Travail.

Un suivi individuel

Un suivi individuel des prestations dédiées est apporté à votre entreprise. Une modulation de tarification est proposée pour payer le juste prix.

Nos outils

Des outils téléphoniques et informatiques, mis à votre disposition, vous garantissent une confidentialité dans la gestion de votre relation client



Vos contributions AGEFIPH

Depuis la loi du 10 juillet 1987, les entreprises de plus de 20 salariés sont tenues à une obligation d'emploi d'au moins 6% de personnes handicapées dans leur effectif. La loi du 11 février 2005 réaffirme cette obligation et l'étend à de nouvelles catégories de personnes handicapées.

Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'AGEFIPH/FIPHFP.

Si votre établissement n'a réalisé aucune action « handicap » depuis ces trois dernières années, vous risquez de voir votre contribution AGEFIPH tripler en passant à 1500 fois le Smic horaire par travailleur handicapé.

La sous-traitance vers une EA

Vous pouvez remplir une partie de cette obligation en sous-traitant vos besoins vers une entreprise adaptée comme HANDIVIA.

Avec l'EA Handivia,

- Bénéficiez d'une **offre de service globale** de votre relation client, adaptée et concurrentielle.
- Accomplissez votre **Responsabilité Sociétale des Entreprises**.

- Satisfaites à vos **obligations légales d'emploi** de personnes en situation de Handicap pour une optimisation de votre contribution AGEFIPH.

NOUS CONTACTER

Du lundi au vendredi de 8h à 19h
Le samedi de 8h à 12h

HANDIVIA - Siège Administratif

Tél. (+33) 5 32 26 12 41

Fax (+33) 5 32 26 12 61

23 rue Saint Exupéry, 33320 EYSINES - BORDEAUX

www.handivia.com | contact@handivia.com