



Missions de délégation

Relation clientèle

Missions commerciales, administratives, marketing

Année 2012

Quel est le **coût d'acquisition d'un nouveau client**?

Réponse : **7 fois plus élevés** que le suivi d'un client !

Mes clients sont fidèles !

Réponse : Tous les 5 ans, **une entreprise perd 50 % de son parc clients et 70 % partent à la concurrence** lors qu'ils rencontrent des difficultés de services.

Notre économie basée sur les services a exacerbé la concurrence entre les compétiteurs. **Le client a le choix et la moindre défaillance de service le conduit à changer de prestataire.**

Les grands groupes l'ont bien compris. Les enquêtes de satisfactions sont des baromètres indispensables à la **personnalisation des offres**, à l'individualisation des relations commerciales.

A leur niveau, les PME et TPM préservent leurs « niches » pour maîtriser ce client volage et subissent les caprices d'un marché sans devenir acteurs de leur périmètre.

Les leviers de fidélisation sont multiples et devenir unique pour votre client est indispensable à la pérennité de l'entreprise.

Présentation de l'offre

Sélénity réalise des missions commerciales d'outsourcing - *d'externalisation*-: qualification de fichiers, prospection téléphonique, enquête qualité, gestion de base de données, client mystère pour permettre une mise en pratique immédiate de la relation clients.

Pour qui ?

Ces offres sont destinées aux TPE/PME. Vous externalisez des missions commerciales auprès **d'un partenaire de proximité qualifié & impliqué** pour rester concentré sur vos priorités. Les outils de reporting fournis vous permettent de suivre cette délégation.

Mise en pratique

Après la rédaction d'un cahier des charges précis, nous définissons **le périmètre d'actions** du partenariat avec Sélénity.

La transmission d'un compte rendu d'activité explicite permet **l'appropriation immédiate du travail.**

Autres prestations

⇒ **Formations en entreprise**

D'une journée, elle rassemble dans un lieu commun 6 stagiaires d'environnements professionnels différents avec un thème commun de formation.

⇒ **Formations individuelles**

Sélénity développe ses missions de formations **sur site, dans votre entreprise** pour révéler **vos leviers de réussite**. Nous travaillons le plan de formation avec un objectif de résultat quantifiable.



Isabelle Blum

32, rue Frédéric Fabrèges
34 000 Montpellier
Tél +33 (0)6 03 56 15 79

Responsable commerciale & service clientèle.

22 ans d'expériences professionnelles BtoB, SSII & vente à distance.

Diplômée en AES, formation commerciale et maîtrise marketing, j'ai conduit la création d'un service client, du recrutement de l'équipe à la modélisation des offres et défini les critères d'appétence de l'outil GRC/CRM. J'apporte **des outils accessibles et efficaces au développement la relation clients** dans les PME et TPE pour **une amélioration significative des résultats de l'entreprise.**

Sélénity ...

Séléne ou Sélénity selon la transposition à l'orthographe japonaise, déesse Grecque de la lune et des solutions au pays du soleil levant, est une femme d'actions.

Tarifs, bon de commande et conditions générales



Catalogue de missions

Code service	Description de la mission	Valeur de l'unité	Prix unitaire HT
Module 1	Suivi administratif		
mod0111	Relances impayés	A l'heure	70,00
mod0112	Suivi de colis, relance transporteur	A l'heure	70,00
Module 2	Actions commerciales		
mod211	Réalisation des offres/devis	A l'heure	70,00
mod212	Relance d'offres , suivi de dossier	A l'heure	70,00
mod213	Renouvellement de contrats, ventes additionnelles	A l'heure	70,00
mod214	Relance d'animation : invitation, offres	A l'heure	70,00
mod215	Prospection commerciale	A l'heure	70,00
mod216	Qualification de fichier	A l'heure	70,00
mod217	Renouvellement de contrats, ventes additionnelles	A l'heure	70,00
Module 3	Enquêtes		
mod311	Qualité/satisfaction		
mod311a	Base de 10 questions et 20 entretiens - hors réalisation du questionnaire - Administration des appels & restitution du travail	A la mission	450,00
mod312	Réalisation du questionnaire	A la mission	110,00
mod313	Entretien libre - par tranche de 20 contacts - enquête résiliations, non renouvellement de contrats, validation d'offres	A la mission	550,00
mod313a	Administration des appels		inclus
mod313b	Restitution du travail		inclus
mod313c	Réalisation de la trame d'écoute		inclus
Module 4	Client mystère		
mod411	Etablissement du cahier des charges Précisions : BtoB/ BtoC / Objectif ? Appel de qualité/avec litige /sans litige, Restitution d'un compte rendu.		150,00
mod412	Par appel	l'appel	30,00
mod412a	Restitution du compte rendu		inclus
Module 5	Animation d'une base/fichier commercial		Sur devis
mod511	Mise à jour des données		Sur devis
mod512	Plannification de campagnes marketing		Sur devis
mod513	Analyse d'activité		Sur devis

Frais de déplacement en sus, s'il y a lieu, et sous réserve du périmètre d'intervention.

Prix HT, taux de TVA en vigueur – Tarifs valables jusqu'au 31/12/2012.



Bon de commande / Demande d'information

retourner à

Sélénity
 Isabelle Blum
 32, rue Frédéric Fabrèges
 34 000 Montpellier

Blum.isabelle@gmail.com

Code service	Description de la mission	Période d'exécution	Valeur de l'unité HT	Nombre d'unité par semaine	Total HT
Conditions de règlement			Total HT		
Acompte de 30%			Montant TVA 19,6%		
			Total TTC		

Le solde, par prélèvement réception de facture - joindre un RIB -

	Adresse d'exécution des prestations	Adresse de facturation
Nom de la société		
Adresse complète		
Numéro de Siret		
Nom du responsable		
Adresse email		
Téléphone/Fax/Portable		

Date et lieu :

Nom, prénom et qualité du signataire :

Cachet de l'entreprise :

