

<<Ref : CL0152 >>

Société CABINET BOUVERY

Activité : Expertise comptable

C.A : 22 Millions

Effectif : 31

Audit réalisé le 18/10/2010.

Plan d'analyse

1/ Analyse des flux d'appels

2/ Profil des correspondants

3/ Image à développer

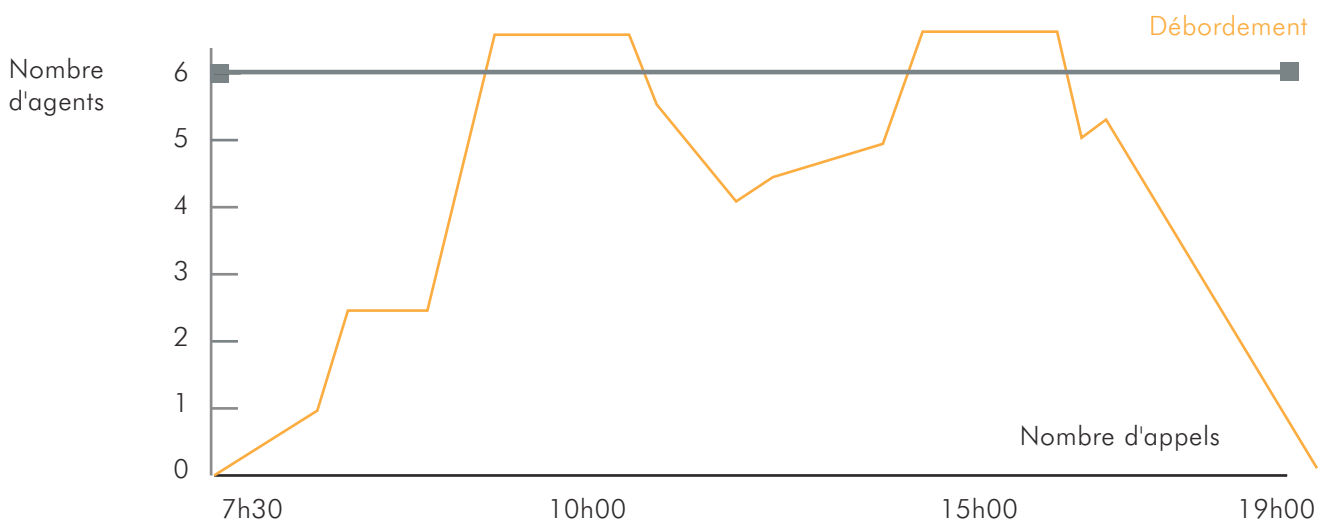
4/ Objectifs

1/ Analyse des flux d'appels

90% des contacts de l'entreprise CABINET BOUVERY se font au téléphone... C'est une standardiste qui réceptionne principalement les 128 appels journaliers avec 5 personnes du service commercial en appui.

PROBLEME n°1 : Le débordement de 10h00 à 11h30 et de 15h00 à 16h30.

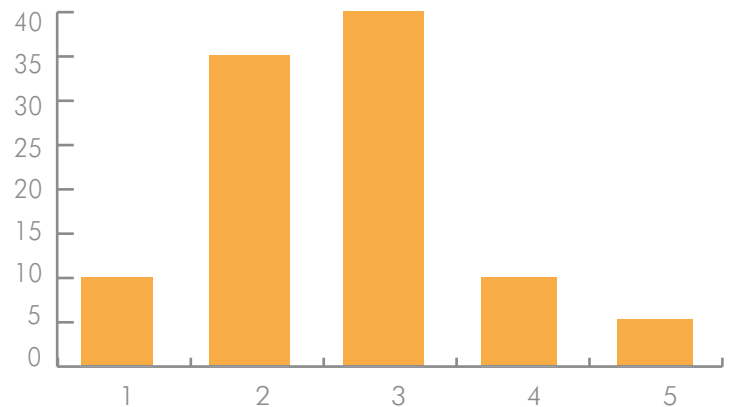
L'entreprise perd jusqu'à 20% de ses appels journaliers.



Exemple d'analyse d'un bilan d'audit

Répartition des appels

1	Communication	10%
2	Comptabilité	35%
3	Service commercial	40%
4	Administratifs	10%
5	Divers	%



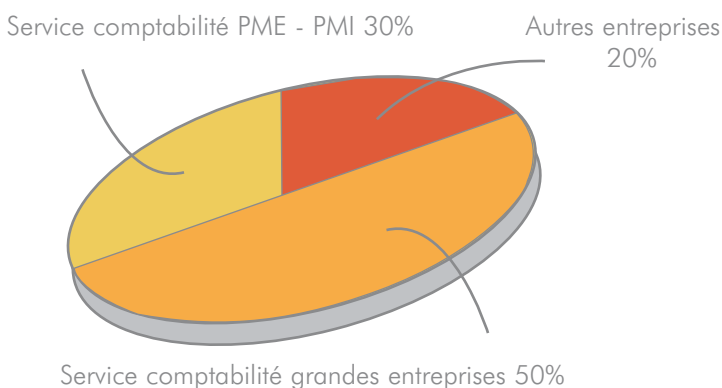
Coût d'un appel perdu ?

5 millions U de C.A / 128 appels par Jour
 20% d'appels perdus = 1 million U / an
 40% d'appels perdus sont fatals à la vente
 Soit une perte globale de 400 000 U / an

1 appel = 0,8 à 1U

2/ Profil des correspondants

80% des appels téléphoniques proviennent de clients ou de futurs clients....



Population

Localisation	France Angleterre
Moyenne d'age	30 / 40 ans
Rapport homme / femme	40% / 60%

3/ Image à développer pour le CABINET BOUVERY

Dynamique	Modernisme	Fiabilité	Humaine
Esthétique	Ouverture	Tradition	

4/ Objectifs

- A. Ne plus perdre d'appels / accueillir rapidement et efficacement
- B. Eviter certains appels en laissant des informations commerciales et diverses à disposition sur un serveur, pour mieux se concentrer sur les appels importants.
- C. L' accueil téléphonique doit être la vitrine de l'entreprise

Temps d'attente moyen au décrocher

