



**De la pratique à la
transmission de
compétences**

PRO / **FYL**
Centre de contacts

Centre de Contacts Multicanal

- Gestion de la relation clients
- Soutien commercial


GROUPE

Bienvenue chez Pro-Fyl

Centre de Contacts



Lila Yahiaoui
Dirigeante

Bienvenue chez Pro-Fyl Centre de Contacts, là où la vente est une passion depuis plus de 20 ans !

Chez Pro-Fyl Centre de Contacts, nous sommes bien plus qu'un centre d'appel, nous sommes une entreprise où l'humain occupe une place centrale, véritable clé de notre succès.

Notre mission? Vous accompagner dans le développement de votre entreprise, vous guider et vous fournir les compétences et les outils nécessaires à la qualité de votre relation client.

Notre équipe de business developers spécialisés dans les techniques de vente à distance est à votre disposition pour :

- La qualification de base de données
- La détection de projets
- La prise de RDV
- La télévente
- La gestion d'appels entrants et sortants
- La fidélisation
- Le traitement de mails entrants
- Les enquêtes de satisfaction
- Le recouvrement
- La retention
- Le service après-vente
- L'administration des ventes

Externalisez ces fonctions avec Pro-Fyl Centre de Contacts et concentrez-vous sur le cœur de votre activité. Ainsi, vous assurez le développement de votre entreprise en toute sérénité.

Lila Yahiaoui

 **3167**

Rendez-vous commerciaux
depuis 2016



Taux de Qualité de Service
(appels entrants)

 **1** Appel avec une prise de RDV
=
3 minutes

 **13-15**

Appels émis par heure

Assurez le développement de votre entreprise en toute sérénité

Des domaines de compétences adaptés à vos besoins



GESTION D'APPELS
ENTRANTS / SORTANTS



PRISE DE RDV
COMMERCIAL



ADMINISTRATION
DES VENTES



ENQUÊTES DE
SATISFACTION



FIDÉLISATION



TÉLÉVENTE



Des services sur mesures

Pro-Fyl Centre de Contacts vous propose des services modulables et personnalisables selon vos exigences spécifiques.

Ils nous ont fait confiance



Optimisez votre expérience client

Notre processus de lancement

ANALYSE DES BESOINS ET DU MARCHÉ

Cette première étape consiste à mener une analyse approfondie de vos besoins opérationnels ainsi que du marché dans lequel vous évoluez. Ainsi, nous pourrions comprendre les enjeux spécifiques de votre entreprise, ses défis, ses objectifs et ses opportunités.

PROPOSITION D'UNE SOLUTION SUR-MESURE

Nous élaborons une proposition personnalisée qui répond précisément à vos exigences opérationnelles et à vos objectifs commerciaux. Cette approche sur-mesure garantit une adéquation entre nos services et vos attentes.

BRAINSTORMING AVEC VOTRE ÉQUIPE

Nous organisons une séance de brainstorming, impliquant vos collaborateurs, afin de définir des stratégies pertinentes. Cette approche participative favorise l'émergence de solutions créatives, en accord avec vos objectifs.

RÉDACTION DE VOTRE ARGUMENTAIRE ET VALIDATION

Notre équipe rédige un argumentaire personnalisé. Ce document est ensuite présenté à votre équipe pour validation, permettant ainsi d'assurer son adhésion avec votre vision stratégique.

LANCEMENT DE VOS ACTIONS D'ACQUISITION OU DE FIDÉLISATION

Une fois l'argumentaire approuvé, nous mettons en œuvre vos initiatives d'acquisition de nouveaux clients ou de fidélisation de la clientèle existante. Grâce à notre centre de contact multicanal, nous déployons des actions ciblées et efficaces pour maximiser l'impact de vos campagnes.



APPELS ÉMIS DEPUIS LA FRANCE
(Du lundi au vendredi)

Une équipe à taille humaine

Un suivi régulier

Adaptabilité

Réactivité

Flexibilité

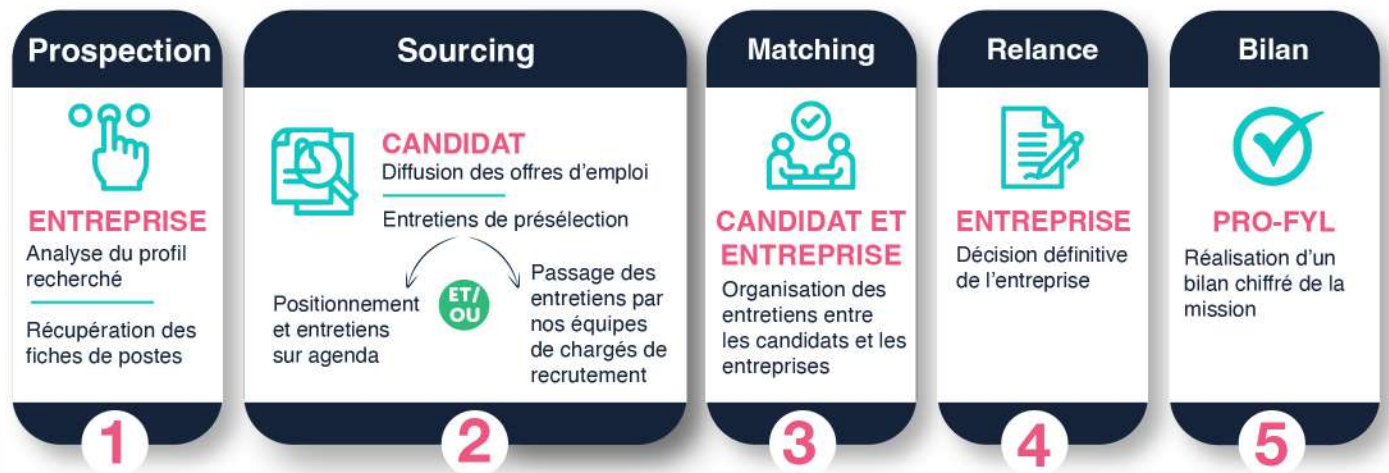
+ Les avantages de notre Centre de Contacts Multicanal

- ✓ Prospection en marque blanche (100% confidentiel)
- ✓ Organisation par secteur géographique pour optimiser les déplacements de vos commerciaux
- ✓ Nous qualifions votre base de données, identifions et ciblons le bon interlocuteur
- ✓ Confirmation de tous les rdv décrochés par mail depuis le compte dédié
- ✓ Rappel des rdv confirmés à J-2
- ✓ Un gain de temps dans la gestion de vos tâches

Recruteurs : ce que nous

proposons ...

Notre accompagnement, un engagement de qualité



Notre équipe référente de mission



CHADYA OUAABI
Chargée de recrutement



DANIA SOALLY
Business developer



ILHAM MEKRAZI
Business developer



JOAN CHARBONNIER
Business developer



ALISSIA LAANAYA
Chargée de recrutement



MAËVA BELGHACHEM
Business developer



ANISSA LAHOUAL
Business developer



LÉA BOUZERARA
Business developer



NOÉMIE RAMSAMY
Business developer



LILA YAHIAOUI


Dirigeante fondatrice

PRO / FYL

Centre de contacts

 33 boulevard Antonio Vivaldi
Immeuble B2O
42000 Saint-Etienne

 lila.yahiaoui@pro-fyl.fr

 06 59 51 02 46
04 77 35 15 01

 www.pro-fyl.fr



Découvrez nos autres activités

PRO / FYL
Conseil & Formation

PRO / FYL
Business School


GROUPE