

Tellia

Centre de Relation Client



DÉCOUVRIR



COMPRENDRE



FIDÉLISER

Donnez
de nouvelles dimensions
à votre **Relation Client**

apria
UNION
DE CRÉDITS
D'ASSURANCES

Tellia

Née de l'expertise d'Apria, **Tellia est une offre de service** qui défend une approche unique de son métier.

Résolument orientée vers une approche sociale et empathique, nous privilégions la qualité du contact humain pour valoriser votre image.

Son origine atteste de sa spécificité. **Depuis cinquante années**, Apria R.S.A. (Réunion de Sociétés d'Assurances) **constitue un pôle de compétences et de moyens** dédié aux secteurs de la santé et de l'assurance : gestion de régimes

d'assurance maladie obligatoires ou complémentaires, maîtrise d'œuvre de projets d'intérêt collectif des assureurs...

Au-delà de ces compétences avérées, Apria s'inscrit dans une dynamique relationnelle et commerciale responsable. Cette identité forte et fondatrice de Tellia lui confère une position rare sur le marché.

Partenaire de votre réussite, **nous vous invitons à construire ensemble une véritable chaîne de valeur de votre Relation Client.**

ENSEMBLE, CONSTRUIRE VOTRE RELATION CLIENT

DÉCOUVRIR

Soigner le 1^{er} contact pour **créer votre Relation Client**

Prospecter

- Détection de projet
- Prise de rendez-vous / génération de trafic
- Enquêtes, baromètre de satisfaction
- Études de notoriété

Contacter

- Web callback 1^{er} niveau
- Relance 2^e niveau



Notre différence

le professionnalisme et
la bienveillance de nos équipes

■ Votre équipe de conseillers dédiée

Selon vos attentes, nous composons pour vous une équipe dédiée, chargée de la conception et de la mise en œuvre de vos actions. S'inscrivant dans une logique de gestion déléguée, votre équipe s'approprie votre culture d'entreprise, défend vos valeurs et s'inscrit au cœur de votre volonté stratégique de développement.

■ Une véritable culture du service

Fondatrice de notre activité, la culture du service est démontrée au quotidien par nos collaborateurs : qualité de la Relation Client, sens de l'écoute, approche personnalisée, réponse aux besoins spécifiques...

■ Des professionnels confirmés et autonomes

Nos équipes ont une réelle expérience professionnelle de la Relation Client (faible turn-over, 80 % de CDI). Recrutés pour leurs qualités personnelles (dynamisme, engagement, empathie...), nos conseillers sont régulièrement confrontés à des situations délicates : difficultés financières, familiales, de santé... Leur autonomie garantit un taux de résolution des appels des plus élevés.

UNE AUTRE IDÉE DU RECouvreMENT AMIABLE

Dans un contexte économique difficile, gérer les contentieux en associant tact et efficacité compte parmi les étapes cruciales de la Relation Client.

Quelles que soient les difficultés qu'ils rencontrent, vos clients doivent être traités avec la bienveillance qu'ils attendent de votre entreprise.

Nous privilégions leur relation à votre marque pour les maintenir dans un cycle positif.

■ Une compétence affirmée sur les secteurs sensibles

Nos conseillers clientèle sont des spécialistes des secteurs sensibles : santé, caisses de retraite, aide à la personne, assurances, missions de service public...

Experts de la chaîne de valeur de la Relation Client, les contacts à forte valeur ajoutée sont leur quotidien : professionnels de santé, professions libérales et indépendants, auto entrepreneurs...

Intervenant avec courtoisie et bienveillance, ils sont particulièrement sensibilisés à la confidentialité des informations qui leur sont confiées.

■ Des formations opérationnelles régulières

En sus de l'appropriation de vos produits et services, nos conseillers sont régulièrement formés aux nouveaux outils, à la gestion du stress, des contentieux...

COMPRENDRE

Enrichir vos fichiers pour **optimiser votre Relation Client**

Qualifier

- Recueil de données
- Avant-vente
- Qualification de fichiers
- Connaissance clients
- Gestion de comptes et de contrats

Étudier

- Études quanti et quali
- Enquêtes de satisfaction
- Baromètre qualité
- Pré-test de campagne
- Recueil d'opinions



Notre compétence

une approche globale,
évolutive et multicanale

■ Un dispositif souple et performant

Immédiatement opérationnelle, Tellia prend en charge rapidement toute nouvelle prestation en mettant à disposition des outils performants et des procédures maîtrisées. Souple et réactive, notre structure évolue au rythme de vos besoins et exigences : adaptation de son organisation, redéploiement des équipes, évolution des compétences et des métiers.

■ Une force de propositions

Partenaire de votre performance, Tellia vous propose des prestations à la carte. Notre maîtrise des médias de communication traditionnels (téléphones, emails, courriers, sms...) ou plus technologiques (web call back, chat on line...), nous permet de vous proposer une offre de service multicanale. À vos côtés, nous constituons une véritable force de propositions.

Nos engagements

une attitude positive
et une démarche constructive

■ Établir une relation de confiance

Quelles que soient les circonstances, nos conseillers adoptent une attitude positive et une démarche constructive. Animées de valeurs fortes, nos équipes défendent une approche personnalisée : écoute et dialogue sont favorisés pour créer un véritable lien avec vos clients.

■ Défendre votre marque

Ambassadeurs de votre entreprise, nous incarnons votre image : à chaque étape clé, notre objectif est de maintenir votre client dans un cycle positif.

2,5 millions d'appels gérés chaque année

FIDÉLISER

Entretenir et valoriser **vos** Relation Client

Accueillir

- Accueil téléphonique
- Renseignement
- Service clients
- Prise de commandes
- Services après-vente
- Support technique

Développer

- Animation de réseaux de points de vente
- Rétention / churn
- Ventes additionnelles
- Recouvrement amiable
- Services consommateurs
- Traitement des réclamations



Un acteur économique responsable :

> **5** plates-formes de Relation Client
exclusivement réparties sur le territoire
métropolitain

> **150** conseillers dont 80 % en CDI

Certification ISO 9001 pour l'accueil et le traitement de la Relation Client par téléphone et courriel

Notre démarche qualité

Management de la performance

- Suivi de la performance commerciale
- Définition d'indicateurs, outils de reporting
- Plans de progression

Management de la qualité

- Plan d'assurance qualité élaboré pour chaque prestation
- Baromètre et référentiels Qualité
- Enquêtes de satisfaction, appels mystères

Conduite du changement

- Formation opérationnelle
- Valorisation des compétences de nos collaborateurs



Consultez-nous !

Les exigences spécifiques de votre activité méritent mieux qu'un centre d'appels.

- Caisses de retraite
- Assurances, mutuelles
- Services d'aide à la personne
- Professionnels de santé
- Professions libérales et indépendants...

Ils nous font confiance

- MACSF (Assurance des Professionnels de Santé)
- PRAGA (Complémentaire des Agents Généraux d'Assurance)
- MFPS (Mutuelle Française des Professionnels de Santé)
- CMU-C
- Gestion du tiers délégué à la Réunion
- RSI (Régime Social des Indépendants)
- RSI Professions Libérales
- SP Santé

NOUS CONTACTER

01 41 58 94 44



Apria R.S.A. Siège social
2 rue des Longs Quartiers
93556 Montreuil cedex
www.apriarsa.fr



Opérateur de services en assurance et en santé : gestion des demandes et de la Relation Client (accueil téléphonique et physique, courriel, AAEXA, Assurnet Santé, Assistance technique aux applications informatiques, gestion pour compte de contrats complémentaires santé. Gestion des feuilles de soins électroniques (traitement et édition).