

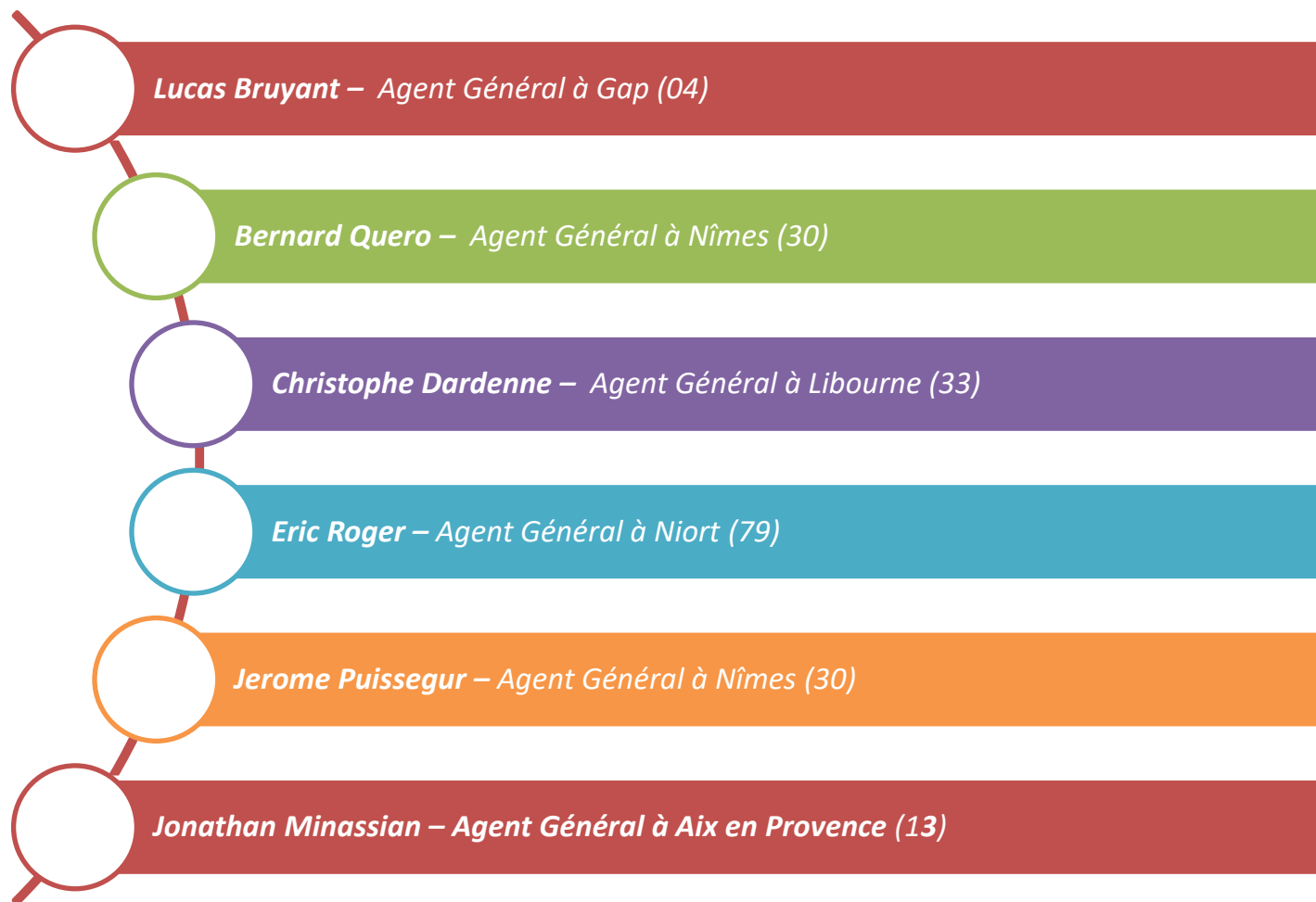
La gestion de votre accueil téléphonique

BOLEAD, le service de standard externalisé pour les professionnels de l'assurance

BOLEAD
BUSINESS RAPIDE



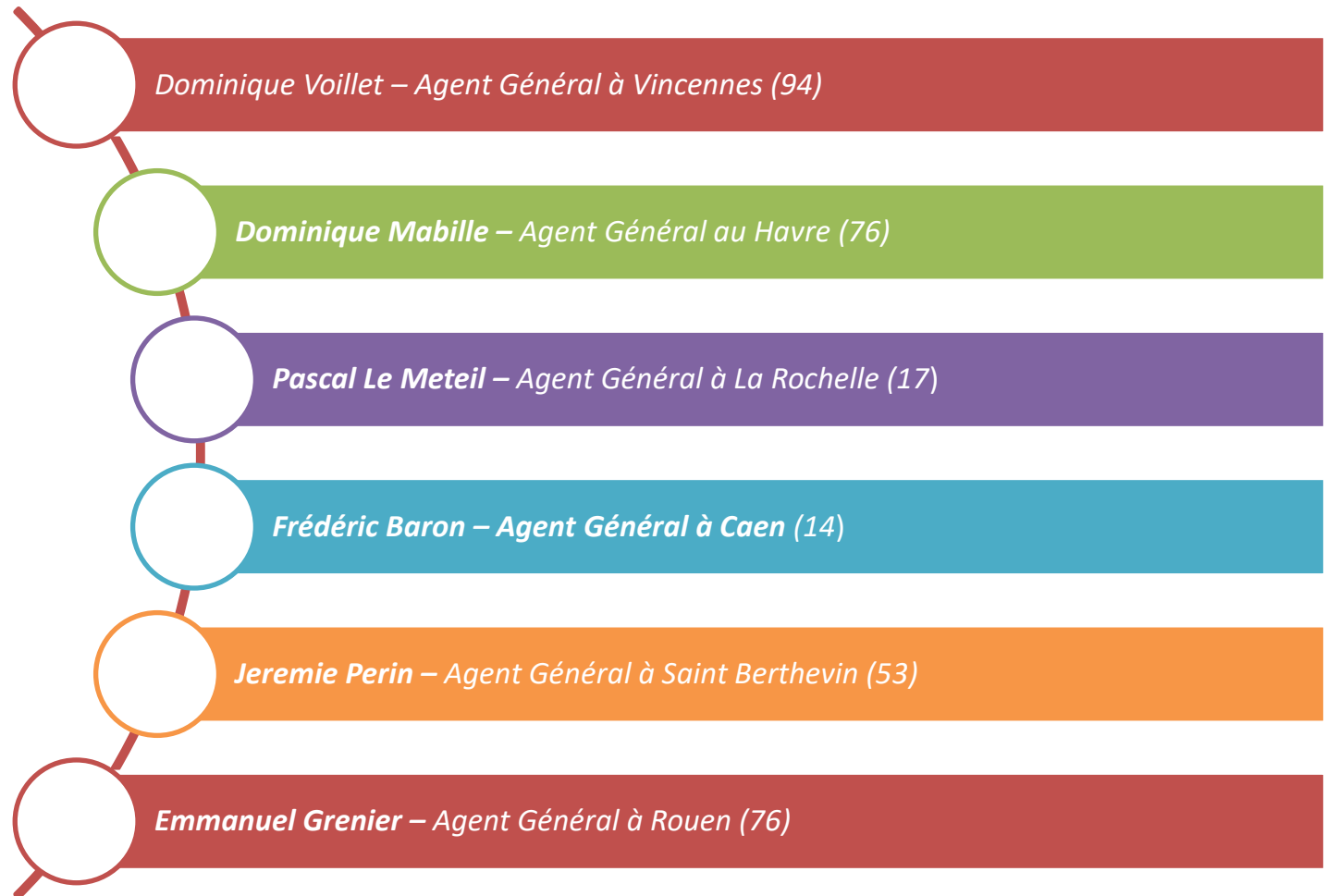
ILS NOUS FONT CONFIANCE ...



ILS NOUS FONT CONFIANCE



... ILS NOUS FONT CONFIANCE



TEMOIGNAGES CLIENTS



Jacques-Olivier FUSCO – Agent Gan (Forges Les Eaux)

« J'ai repris mon agence GAN Assurances il y a un peu plus d'un an avec un effectif réduit et rapidement la problématique du traitement des appels entrants s'est fait sentir.

Ce qui a généré des insatisfactions auprès de mes clients et également de mes collaborateurs. Nous avons mis en place la solution Bolead qui a immédiatement résolu le problème.

Depuis, j'ai bien entendu embauché de nouveaux collaborateurs pour absorber la charge de travail.

Mais nous ne pouvons plus nous passer de la solution Bolead qui nous apporte de la sérénité, du confort et de la souplesse au quotidien :

- *Pas de perte d'appels quand nous sommes tous en ligne ou en sous-effectif (congs)*
- *Décrochage avant et après les heures d'ouverture de l'agence*
- *Qualification et orientation des demandes clients vers le bon interlocuteur de l'agence*

Autant d'avantages précieux pour une TPE comme la nôtre.

Et pour un coût bien inférieur à celui d'un(e) standardiste ! »

TEMOIGNAGES CLIENTS



Edouard TOUPET – Agent ALLIANZ (Le Havre)

La solution BOLEAD est installée à l'agence depuis près d'un an et le retour d'expérience est excellent.

Mes collaboratrices peuvent travailler plus sereinement car elles savent que tous les appels entrants seront traités.

En plus, nos clients ne savent même pas qu'ils ont été pris en charge par les télésecrétaires BOLEAD.

Et en tant que manager, l'utilisation de l'application mobile est très pratique. Même en déplacement je peux rappeler un client et m'assurer que tous les messages ont bien été rappelés et traités par mon équipe.

Le tableau de bord permet d'améliorer ma relation client par une bonne compréhension des flux téléphoniques.

Un vrai service d'accueil téléphonique, innovant, souple et efficace.

TEMOIGNAGES CLIENTS



Lucas Bruyant – Agent AXA (Gap)

« Nous avons choisi Bolead dans un contexte compliqué: effectif réduit, période de travail à flux tendu ...

La solution nous a permis de conserver notre agilité en période de crise et de maintenir une expérience client optimale.

La précision des leads envoyés est également un point vraiment différenciant par rapport à d'autres prestataires et nous aide à orienter les différents flux téléphoniques de manière performante et selon nos différents pôles de spécialisation.

Cerise sur le gâteau ! un couplage avec leur solution de téléphonie nous permet de travailler en totale synchronicité avec les téléconseillères.»

OBJECTIFS



- ✓ Un soutien dans votre **organisation d'agence**
- ✓ Un service qui complète votre **accueil téléphonique** et qui vous libère du temps
- ✓ **La garantie** de ne louper aucun appel téléphonique
- ✓ Une **expertise** avec des hôtesse d'accueil formées à la **relation client** par téléphone et connaissant les spécificités des **agents généraux**

GESTION DES APPELS ENTRANTS



- ✓ Prise en charge de l'accueil téléphonique **en débordement** (si personne de l'agence ne décroche au bout de quelques sonneries) ou **par plages horaires fixes**
- ✓ Service disponible du **lundi au vendredi de 8H00 à 19H00** en continu, le **samedi de 9H00 à 18H00**
- ✓ Un numéro de renvoi est dédié afin que les hôtesse puissent **identifier la provenance des appels entrants** et **personnaliser l'annonce d'accueil**
- ✓ La gestion technique avec **votre opérateur téléphonique** est gérée par nos équipes

LES MESSAGES BOLEAD



- ✓ L'hôtesse d'accueil, **en moins de 15 secondes**, répond à l'appel et traite la demande du client
- ✓ Elle prend ses **coordonnées** ainsi que le **motif de son appel**
- ✓ Elle adresse le message via **l'application BOLEAD** du collaborateur en charge de la demande
- ✓ L'application BOLEAD fonctionne sur PC et smartphones

CONTENU DES MESSAGES BOLEAD



- ✓ Nom et prénom de l'appelant
- ✓ Son numéro de téléphone
- ✓ Son numéro de contrat (lorsqu'il est client)
- ✓ Son adresse mail
- ✓ Le motif de son appel (Gestion de Contrat, Demande de devis...)

- ✓ Une case commentaire indiquant des informations supplémentaires sur la nature de l'appel.

UN OUTIL DE MANAGEMENT



- ✓ Vous disposez d'une **traçabilité de tous les contacts entrants** et des **messages adressés**
- ✓ Depuis l'application BOLEAD, vous savez si vos clients ont bien été **rappelés par vos équipes**
- ✓ D'un simple coup d'oeil, vous savez sous quel délai vos clients sont appelés

CONFIDENTIALITÉ



- ✓ Nous préservons **la confidentialité** des échanges téléphoniques
- ✓ Nos équipes sont attachées **au respect des données personnelles**
- ✓ A tout moment, **restitution du fichier** enrichi des messages adressés

AVANTAGES DU SERVICE BOLEAD



- ✓ Maîtrise du secteur de l'assurance
- ✓ Gestion de l'accueil personnalisé aux besoins de l'Agent Général
- ✓ 2 hôtesse d'accueil dédiées par agence
- ✓ Nos locaux sont situés au Grand Quevilly (76)
- ✓ Service assuré de 8H00 à 19H00 du lundi au vendredi sans interruption
- ✓ Le samedi de 9H00 à 18H00
- ✓ 1 durée d'engagement de 3 mois - Préavis de 1 mois
- ✓ 1 facturation au mois

LE SAVIEZ-VOUS ?



- ✓ BOLEAD propose également un service de **Téléprospection** et de **Prise de rendez-vous** pour les **Agents Généraux**
 - Pour de l'IARD et VIE
 - Professionnels, Entreprises, Construction et Agricole
 - Facturation au rendez-vous

ET AUSSI



✓ Un service d'appels de **Fidélisation** pour multi-équiper vos clients :

- Particuliers , Professionnels et Entreprises
- Dirigeants
- Affiliés
- Rachat de Portefeuille
- Facturation à l'appel (à partir de 2,10 € TTC/appel)

CONTACTS



Katia Leroyer
Chef de Projet
conciergerie@bolead.biz
06 02 57 51 00

Christophe Dos Santos
Directeur Commercial
contact@bolead.biz
06 58 69 80 75

BOLEAD
BUSINESS RAPIDE

45 Avenue du Général Leclerc
76120 Le Grand Quevilly
+33 02 85 29 67 67
www.bolead.biz