



COMEARTH
Business Partner

SA au Capital de 37.000 euros
CONTACT : Jean REIGNIER
j.reignier@comearth-france.com
06.19.54.51.80
2-12, Chemin des Femmes
91300 Massy
tél. 01. 69. 930. 930
Fax. 01.69.930.931



COMEARTH
Un Business Partner à vos mesures

*CONSEIL EN GESTION DE LA RELATION CLIENT
TELESERVICES A VALEURS AJOUTEE
FORCES DE VENTE SUPPLETIVES*

www.comearth-france.com



COMEARTH
Business Partner

CONTEXTE

Comearth est né de plusieurs constats :

- Les investissements CRM ne sont pas souvent « visibles » pour le client sur le terrain.
- Le CRM est en train de vivre ce qu'a vécu la publicité et commence à être considéré comme immesurable; il faut donc le revaloriser en concrétisant les investissements en résultats commerciaux.
- Les managers doivent faire face à des enjeux de stratégie et de mise en œuvre : leurs partenaires doivent leur offrir l'organisation et les services qui répondent à l'ensemble de leur périmètre d'intervention.
- Le rapport de force dans le cadre des appels d'offres n'est pas la solution pour créer de la valeur pérenne, il faut sortir de la logique du « moins-disant ».

NOS CONVICTIONS

- ❑ Le Marketing Direct et la Relation Client sont au cœur de la stratégie marketing et commerciale
- ❑ Ils amènent tous deux une forte valeur ajoutée et un effet de levier réel
- ❑ Ils sont mesurables
- ❑ Ils ne consistent pas seulement à mener des campagnes de phoning ou de mailing
- ❑ Ils doivent s'apprécier au sens large (interdépendant de la connaissance client)

**Un Centre de Relation Client n'est pas un centre de coût
mais une Opportunité de Création de Valeur**



COMEARTH
Business Partner

LES RH COMME LEVIER DE FIDELITE ET DE RENTABILITE

« Il n'est de valeurs que d'Hommes. »

FIDELITE (des équipes) / FIDELISATION (des clients)

COMPETENCES

- Des Personnalités plutôt que des CV
- Des Vendeurs plutôt que des Télé – Conseillers
- De l'Expérience et de l'Envie
- Autonomie, Rigueur, Goût du Résultat



FORMATION / REMUNERATION

• FORMATION :

- 2 semaines à l'entrée
- 20 h / mois de formation continue (écoutes/debriefing; formations produits)

• REMUNERATION :

- CDD puis CDI
- 70% fixe et 30% variable
- Valorisation des bonnes idées

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com



COMEARTH
Business Partner

UNE SOLUTION TECHNOLOGIQUE FLEXIBLE ET EFFICACE

□ LES ENJEUX :

- Avoir la capacité à fournir et partager une vision transversale du client
- Fournir des éléments exploitables et intelligents à nos clients
- Agir de façon proactive et pertinente (speed to market)

□ NOTRE SOLUTION :

- Une plate-forme multimédia et évolutive full IP (internet protocole) – Partenariat avec Cosmocom
- Une plate-forme informatique sécurisée, apte à s'adapter à l'environnement applicatif de chaque client
- L'infrastructure est en mode ASP hébergé
- Des postes de travail de dernière génération pour donner le meilleur de la technologie à vos projets

□ BENEFICES :

- | | | |
|-----------------|---|--|
| ▪ Adaptabilité | = | FLEXIBILITE MAXIMALE |
| ▪ Fiabilité | = | STABILITE MAXIMALE (continuité de service, sécurité) |
| ▪ Accessibilité | = | TRANSPARENCE MAXIMALE |
| ▪ Management | = | COSTING CONTROL OPTIMISE |

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com

UNE PHILOSOPHIE: LA CO - CREATION DE VALEUR GLOBALE

- Nous sommes là pour vous faire gagner de l'argent et non pour vous facturer une prestation
- Nous cherchons à vous rendre meilleur
- Nous ne proposons pas de solutions « standards »; nous construisons ENSEMBLE des solutions « adaptées »
- Nous devons être le point d'ancrage de votre politique d'innovation (process, produits/ services) et de RC « au plus près de vos clients »
- Nous sommes dans une logique de partage des bénéfices

La co-création pour sortir « par le haut » de la logique d'appels d'offres

LA SOLUTION: L'INTIMITE - CLIENT

- ❑ A contre-pied de la tendance du marché, COMEARTH offre un service à forte valeur ajoutée à ses clients aux confluent des télé - services, du MD et du CRM.
- ❑ Chez COMEARTH *l'intimité* est la clef de nos réussites communes : *être au plus près de vos enjeux, en amont...pour vous aider à accroître l'effet de levier en termes de croissance et de rentabilité*
- ❑ Cette *intimité* n'est pas de façade et encore moins un gadget marketing. Elle traduit un état d'esprit, une organisation et un engagement dans le **Conseil & la Réalisation**

COMeARTH : parce – que nous savons ce que Business Partner signifie....

NOTRE VOCATION

COMeARTH accompagne ses clients depuis la réflexion stratégique jusqu' à la mise en œuvre opérationnelle de leur projet de Relation Clients

Un objectif : aider nos clients à tirer le meilleur parti du potentiel de leur marché :

- augmenter les parts de marché en conquérant de nouveaux clients
- fidéliser et optimiser la valeur des clients existants

L' intervention de COMeARTH

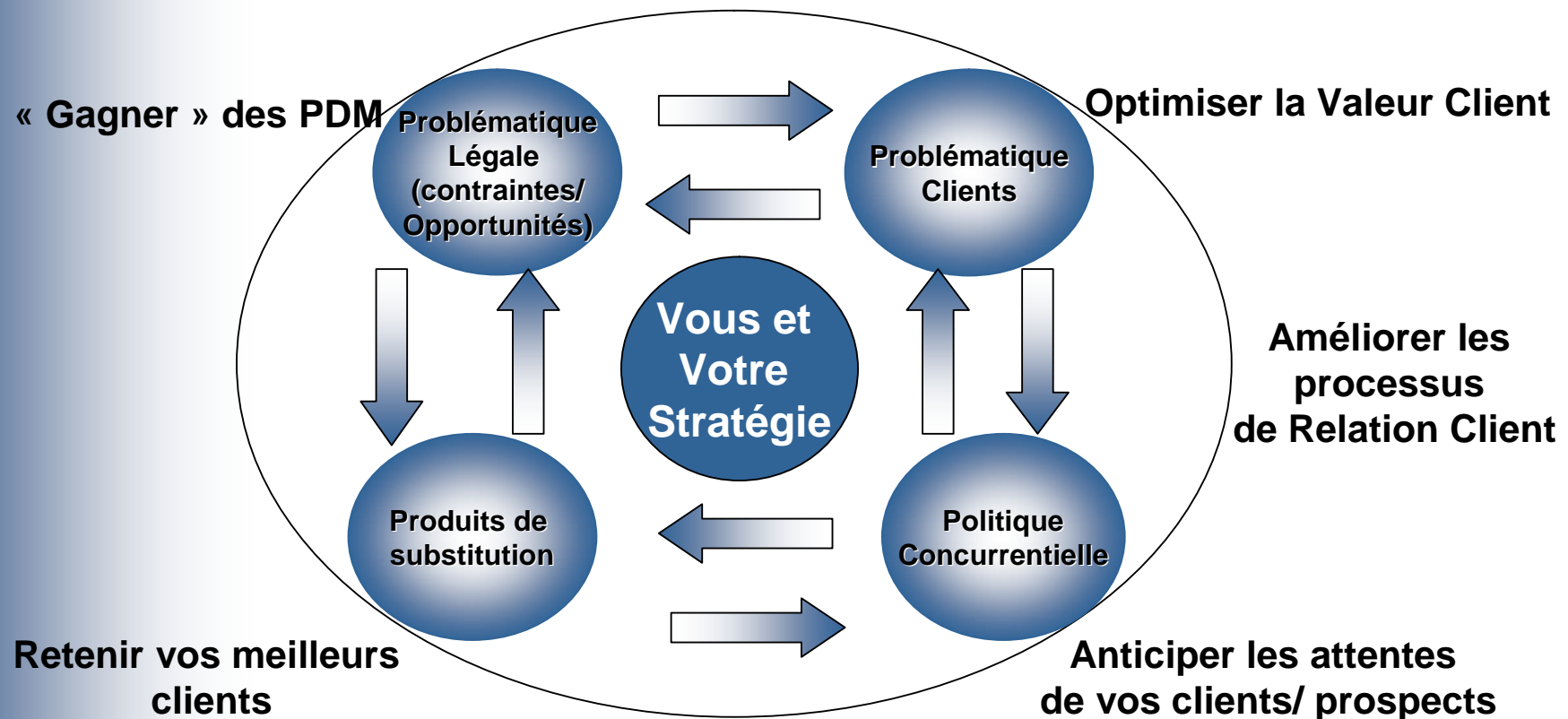
- s'intègre dans l'organisation et la stratégie de conquête de parts de marché et de fidélisation des clients,
- s'appuie sur un système d'informations partagées en temps réel



COMEARTH
Business Partner

NOTRE DEMARCHE GLOBALE

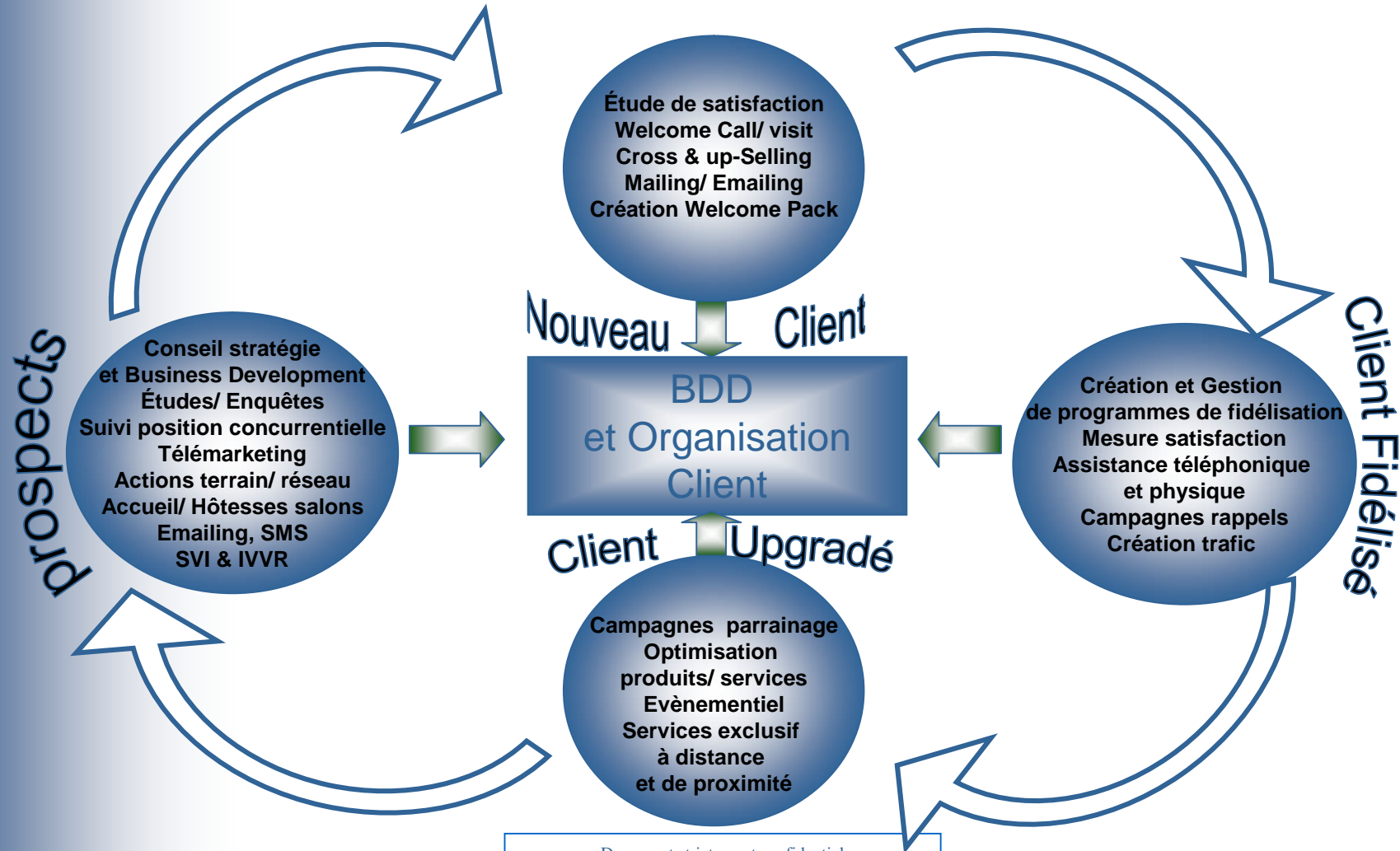
Nous analysons avec vous votre stratégie commerciale et votre « écosystème » afin de repérer les leviers de croissance et de différenciation qui feront votre succès ...





COMEARTH
Business Partner

NOTRE DEMARCHE GLOBALE ORIENTEE CLIENTS

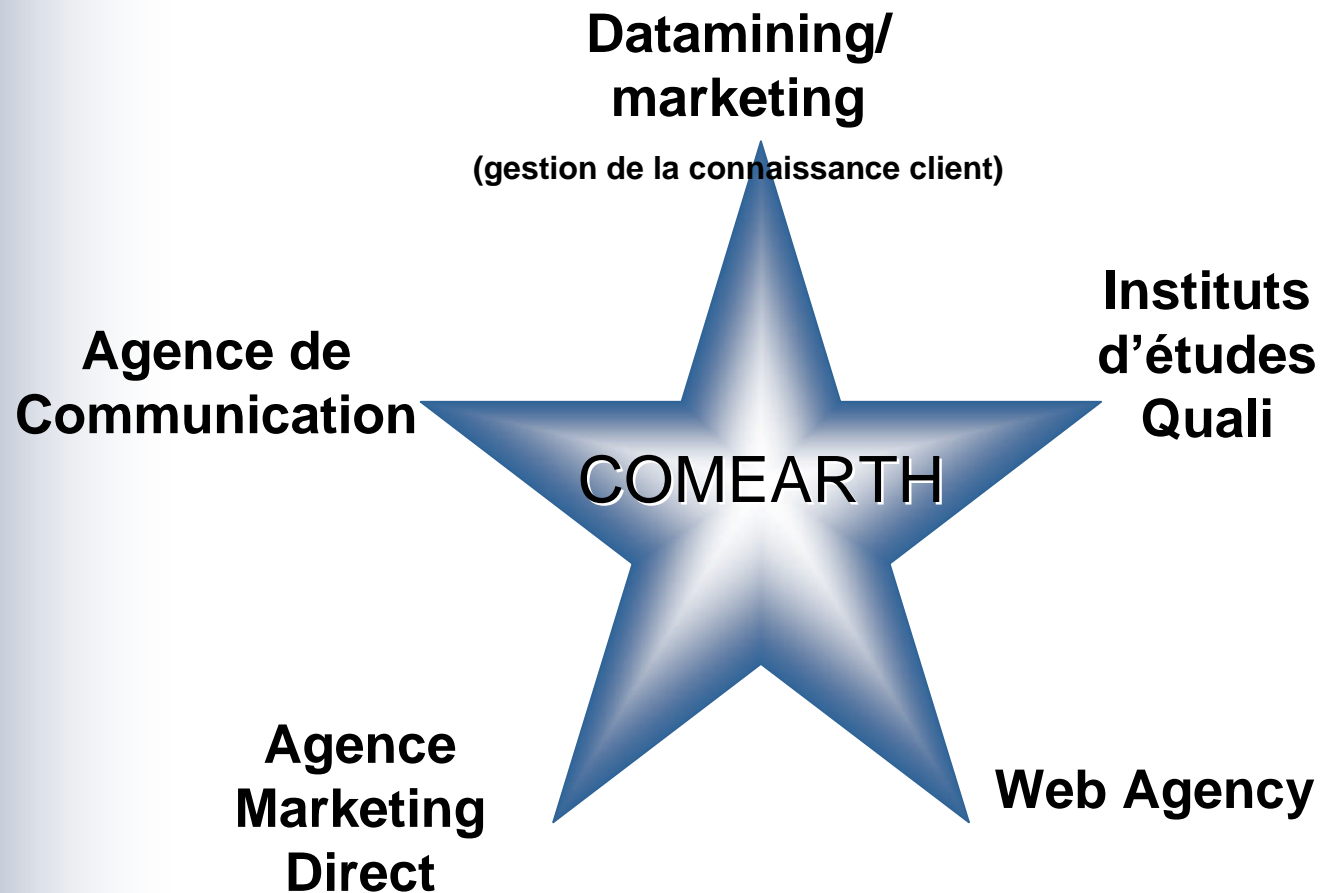


Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com



COMeARTH
Business Partner

UN RESEAU DE PARTENAIRES POUR PLUS DE VALEUR AJOUTEE



Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMeARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com



COMEARTH
Business Partner

ORGANISATION INTERNE

DIRECTION GENERALE

DEPARTEMENT CONSEIL ET DEVELOPPEMENT

| | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|-------|------------|---------------------|--|-------------------------|
| Service Public Utilities | Banque Finance Assurances | Santé | Automobile | Distribution VPC | Industrie Services Presse Édition | Informatique Telecom |
|-----------------------------|---------------------------------|-------|------------|---------------------|--|-------------------------|

DEPARTEMENT REALISATION

| | | | | | | | |
|--|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------------------|-------------------|
| Centre De Contacts Multicanal | Télé marketing | Forces De Ventes Supplétives | Études de marché satisfaction | Hôtesse Accueil | Formation | Conception MD multi canal | Web Management |
|--|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------------------|-------------------|

PARTENAIRES

| | | | | |
|--|---|---------------|-------------------------|-------------------|
| Technologie Telecom Hardware Software | Datamining/ Marketing Stratégique | Web Agency | Agence Communication | MD/ Fulfilment |
|--|---|---------------|-------------------------|-------------------|

Direction Administrative
et Financière

Direction
des Ressources Humaines

Direction des Opérations

Direction Consulting

Responsable
Qualité - Formation

Responsable
Systèmes d'Informations

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com

Pourquoi COMEARTH ?

- ***Parce qu'en plus du nôtre, nous connaissons votre métier :***
 - Une organisation construite autour de pôles spécialisés (Services financiers/ assurances; Santé; automobile; Informatique; Presse/ communication; Distribution/ VPC).
 - Une plateforme de services experts complétée par un réseau de partenaires
 - Des interlocuteurs crédibles (consultants spécialisés en Business Development) issus de votre secteur d'activité et qui savent faire l'interface avec notre plateforme interne afin que « cela fonctionne »
- ***Parce que nous sommes des entrepreneurs :***
 - Nos consultants sont responsables de la rentabilité de leur activité (et non pas du CA qu'ils génèrent)
 - Il partagent les bénéfices de leurs actions avec vous...vous avez ainsi l'assurance qu'ils ont les mêmes objectifs que vous....
- ***Parce que notre mode collaboratif est innovant :***
 - Nous intervenons en amont de vos problématiques afin de jouer notre rôle de conseil
 - Nous nous engageons à la fois sur le Conseil & la Réalisation
 - La satisfaction et le retour sur investissement/client « drivent » notre Business Model



COMEARTH
Business Partner

PARTIE II

CATALOGUE DE SERVICES

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com

UNE OFFRE DE SERVICES GLOBALE

Généraliste du Conseil et de la Gestion de la Relation Client à distance, COMEARTH offre toute la palette de prestations de services afin d'apporter des solutions sur mesures et performantes à ses clients aux confluent du Vente par téléphone, du Marketing Direct et du Management de la Relation Client

CONSEIL EN BUSINESS DEVELOPMENT

- Conseil en création de plateforme multimédia
- Conseil en Management de la Relation Client :
 - Études de marché,
 - Études de faisabilité,
 - Stratégie marketing multi- canal,
 - Déploiement opérationnel : marketing/communication, technique, RH
- Conseil en création d'équipes de vente (FDV assise/ debout),
- Création et animation de réseau
- Création et gestion de programmes de fidélisation/ de club....



COMEARTH
Business Partner

CENTRE DE CONTACT MULTIMEDIA

Selon la vocation de votre Centre d 'Appels ou de Contacts (avant-vente, vente, après-vente ou mixte) et les marchés que vous adressez, COMEARTH s'adapte, vite, à chacune de vos demandes, temporaires ou pérennes.

- Création/ reprise de centres de contacts**
- Définition des Objectifs - Cahier des charges**
- Elaboration des procédures, mise en œuvre de votre Centre de Contacts et recette.**
- Recherche et aménagement de locaux adaptés**
- Recrutement d 'équipes dédiées**
- Programme de formation initiale et continue**
- Programme de Knowledge Management**
- Lancement, suivi, reporting et adaptation**

Exemples de réalisation :
Samsung, L'Oréal CCB,
Peugeot, Sofinco, American
Express, Allo Diététique Nestlé
Michelin, BNP Paribas,
Apple, Microsoft,...

Web-Call Center, Hot-line,
Services Consommateurs/clients,
Plate-forme d'opposition, d'autorisation,
Centre de Télévente/Télé-achat avec paiement sécurisé,
Service Réservation, Service Recouvrement, Plate-forme d'Assistance...

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com

TELEMARKETING

- Qualification de fichier**
- Campagne de prise de rendez-vous qualifiés**
- Prospection - Détection et suivi de leads**
- Campagne de recrutement (abonnés,)**
- Campagne de Vente par Téléphone (B to B et B to C)**
- Campagne d'information / de promotion**
- Campagne de création de trafic, d'inscription**
- Campagne de recouvrement amiable de créances**
- Campagne de collecte de fond**
- Vente/ après vente en web - conférence**



COMEARTH
Business Partner

LA RECEPTION D' APPELS/ LE SERVICE CLIENT

N°Vert Universel, N° Vert International, N° Magique,
N° Vert National N° Indigo, N° Azur, N° Noir, N° Audiotel

- Campagnes d'informations (produits, services, dealer location,...)
- Campagnes événementielles (privatisation, gestion de crise,
- Lancement d'une nouvelle offre, campagne d'essai...
- Campagne de recrutement de clients, prospects, collaborateurs,...
- Campagne d'accueil, qualification et re-routages
- Structure d'accueil et gestion de vos débordements
- Campagnes de Télé-achat
- Campagnes de jeux / promotions
- Accueil auditeurs et Téléspectateurs
- Campagne de vente active, additionnelle, croisée,...



COMEARTH
Business Partner

LES FORCES DE VENTE SUPPLEMENTIVES

L'action à distance des collaborateurs de COMEARTH, en étroite synergie avec l'organisation de nos clients, trouve son prolongement naturel sur le terrain, au contact de votre réseau de distribution interne ou externe, ou directement auprès de vos prospects et clients.

ACTIONS POINTS DE VENTE

- force de vente
- gestion de produits
- gestion et maintenance de PLV
- Hôtesse
- Démonstration
- Démonstration visio – conférence

COMMUNICATION FACE TO FACE

- démonstration
- événement in et out store
- échantillonnage et couponing

ETUDE TERRAIN

- audit qualité et visite mystère
- panel distributeurs
- enquête terrain

MANAGEMENT RESEAU

- Création et Gestion de Réseau
- Formation Management

LA CREATION ET GESTION DE TRAFIC

- Prise en charge complète d'opérations de création de trafic (salons, évènements) :
 - Sélection de fichiers de prospects
 - Mailing- Emailing/ phoning/ SMS d'invitations
 - Segmentation des prospects/ clients et prise en charge différenciée
 - Délégation d'hôtesse (de grooms)
 - Délégation de forces commerciales supplétives
 - Prise de RDV coordonnés avec l'évènement
 - Mise en place de questionnaire/ de jeux
 - Suivi de campagne (reporting/ analyse)
 - Questionnaires de satisfaction (création + gestion)
 - Campagne post –évènement (rappels, mailing, e - mailing...)



COMEARTH
Business Partner

LES ETUDES DE MARCHE

Être à l'écoute de son marché pour évoluer de façon pertinente

Les entreprises qui gagnent sont celles qui maîtrisent l'information !

Recueillir l'information, l'analyser, concevoir et mettre en place un plan d'actions

- Etudes de marché, Etudes de potentiel
- Etudes d'image, Etude de notoriété
- Mesure de la Qualité de Service
- Etudes post-test, mesures d'impact, d'audience
- Baromètre dynamique de la Satisfaction Clients
- Etudes de distribution, trade off
- Baromètre de la qualité de l'accueil

**Exemple:
Baromètre Satisfaction Client**

Réaliser les phases qualitatives en amont

Concevoir votre questionnaire - Définir le plan d'échantillonnage

Réalisation de la phase terrain de l'étude - Supervision des Télé-enquêteurs

Traitement et analyse des résultats de l'étude - Restitution pour une appropriation optimale



COMEARTH
Business Partner

LA FORMATION

Premier média de communication de l'entreprise, le téléphone est au cœur de la relation avec vos clients. Chaque contact téléphonique est porteur de l'image de votre entreprise. En optimisant sa qualité et son professionnalisme, chacun de vos collaborateurs contribuera à optimiser la valeur client, tout au long de son cycle de vie.

Formation intra

- Techniques d'accueil et valorisation de l'image de l'entreprise
- Techniques de prospection et prise de rendez-vous par téléphone
- Techniques de vente par téléphone
- Mettre en place une campagne Télémarketing
- Méthodes d'encadrement d'une équipe de Télé-opérateurs
- Techniques d'études par téléphone
- Techniques de recouvrement par téléphone
- Management Commercial
- Management Point de Vente
- Gestion de Réseau



COMEARTH
Business Partner

LE RECRUTEMENT (Français, Anglais, Allemand, Italiens, Espagnols, Néerlandais....)

Vous recherchez des collaborateurs pour votre Centre de Contacts. En France et à l'international.... COMEARTH vous accompagne pour optimiser votre recherche

- Analyse des besoins - Définition de l'organigramme fonctionnel
- Définition des profils requis
- Définition et mise en œuvre des moyens de recherche
 - Rédaction d'annonce, choix de support
 - Pré-sélection de candidature
 - Réunion d'information de Groupe
 - Entretiens individuels, tests d'aptitude, étude de dossier
 - Approche directe
- ...
- Présentation des candidats pré-sélectionnés
- Accompagnement pour l'intégration des collaborateurs
- Garantie de service

Responsable Centre d'Appels, Superviseurs, Télé-opérateurs, Hot-lineurs,...

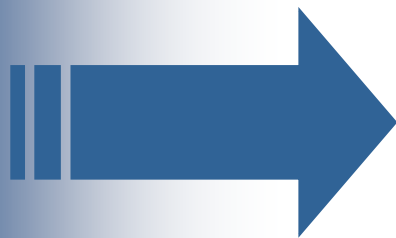
Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com



COMEARTH
Business Partner

LA DELEGATION DE PERSONNEL

Politique d'outsourcing, besoin ponctuel de renforcer vos équipes,
de remplacer un poste vacant, quelque soit la durée
COMEARTH fait intervenir sur votre site
des collaborateurs spécialisés



- Délégation de collaborateurs
 - Responsable Centre d'Appels
 - Consultant Formateur
 - Superviseurs
 - Téléopérateurs
 - Télé commerciaux
 - Hot-lineurs
 - Hôtesse d'Accueil Téléphonique

Français, Anglais, Allemands, Italiens, Espagnols, Néerlandais,...



COMEARTH
Business Partner

PARTIE III

ANNEXES

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com



COMEARTH
Business Partner

REFERENCES ET ACTIONS MAJEURES

Chaque Consultant de COMEARTH a une expérience de 10 à 20 ans dans votre secteur d'activité dans des fonctions de Direction Marketing et Commerciale. Leur expertise en matière de Gestion de la relation multicanale avec les clients et prospect sur l'ensemble des problématiques d'acquisition, de fidélisation ou de développement est renforcée par leur expérience confirmée de votre secteur d'activité.

Les références ci-dessous reflètent ses expériences développées au sein de COMEARTH et dans leur parcours professionnel.

| Service Public Utilities | Banque Finance Assurances | Santé | Automobile | Grande Conso Distribution VPC | Industrie Services Presse Édition | Informatique Telecom |
|--|--|--|---|---|---|---|
| Gaz de France EDF SNCF Téléthon France Télévision CCIP ... | Sofinco BMS Monéo Crédit Mutuel American express Zebank – Egg BNP Paribas Crédit Agricole Crédit Lyonnais HSBC – CCF La Hénin Direct Crédit Foncier ... | SmithKline Beecham Lab.Dr.P.Ricaud Lancôme Principe Actif ... | Peugeot Citroën Renault Mercedes Benz Volvo trucks ... | Samsung Thomson Multimedia Club Créateurs De Beauté JPG Carrefour Auchan Voyages Sofinco Lab.Dr.P.Ricaud | Antalis Michelin Castolin Grohe Atos Origin Principe Actif Numsight Butagaz Fina, BP NRJ Clause Eternit Industries | France Telecom Orange SFR Cegetel Neuf Telecom The Phone House Microsoft Apple IBM Oracle HP ... |

Document strictement confidentiel
Jean REIGNIER – Président – Directeur Général
Diffusion et reproduction interdites
COMEARTH – 01.69.930.930
www.comearth-france.com



COMEARTH
Business Partner

Jean REIGNIER – Fondateur et Président Directeur Général



Jean REIGNIER
43 ans – Marié – 5 enfants

ISC PARIS
Licence de Droit des Affaires

20 Ans d'Expérience en Consulting, Télémarketing et Centre d'Appels

| | |
|--|-------|
| Groupe Bernard Julhiet - Consultant | 3 ans |
| Phonepermanence/ATOS – Directeur Commercial | 8 ans |
| Contactis – Fondateur | 2 ans |
| Le Fil Conducteur – Dir. Développement International | 1 an |
| SNT France – Directeur du Développement | 2 ans |

REFERENCES CLIENT (liste non exhaustive)

Banques : BNP Paribas, Banque de France, Sofinco, La Hénin, CADIF, CIC, CCF, ...

Automobile : Peugeot, Citroën, Renault, Volvo, Mercedes, ...

Informatique : Microsoft, IBM, Apple, HP, Rank Xerox, Oracle, ...

Telecom : Cegetel, 9Telecom, Orange, France Telecom, ...

Industrie : Castolin, Michelin, Pirelli, Eternit, ...



Une question,
Un projet,....

Appelez COMeARTH au 01.69.930.930
ou
www.comearth-france.com

COMeARTH
Immeuble Odysée – Bat D
2 – 12 Chemin des Femmes
91300 MASSY