

PROMOUVOIR LE RÊVE, ACCOMPAGNER L'ENVIE

Les professionnels du tourisme et des loisirs le savent : Internet est un formidable outil au service des touristes français.

Pour autant, les e-touristes en attente d'informations précises et de qualité, souhaitent être compris, conseillés et guidés... en un mot : être **accompagnés** par de véritables experts pour sélectionner le produit correspondant parfaitement à leur besoin.

LA SOLUTION CALLEXPERT

L'ACCOMPAGNEMENT MULTICANAL



CENTRE D'APPELS



E-RELATION CLIENT



MARKETING MOBILE

Un accompagnement multicanal basé sur la relation humaine. Call Expert est spécialiste du secteur du tourisme et des loisirs. Souple et réactif, il apporte aux agences en ligne, aux compagnies aériennes, aux tours opérateurs et acteurs de loisirs des **solutions multicanal et interactives** : téléphone, chat, e-mail, SMS, MMS, ...

Maîtriser la pertinence de vos contenus pour garantir votre image. Avec Call Expert, vous maîtrisez la grande évolutivité de vos contenus grâce à une spécialisation dans le **community management** : **modération fine des contenus** (commentaires, pseudos, avatars, photos, vidéos,...), **forums sociaux, tchats, ...**

CALLEXPERT S'ENGAGE

LA QUALITÉ DE SES PRESTATIONS

EXCELLENCE RH

- Recrutement de profils adaptés et de qualité.
- Formation continue : à l'Académie Call Expert et directement sur place grâce aux éducteurs dispensés par les agences, compagnies aériennes et tours opérateurs.
- Bonne culture générale.

EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

- Services multicanal en continu (7j/7 et 24h/24).
- Déploiement horaire en fonction des publics.
- Flexibilité de l'organisation : annualisation du temps de travail et modulation journalière.
- Excellence opérationnelle : Maîtrise des 4 GDS* du marché : Amadeus, Sabre, Worldspan et Galileo.

EXCELLENTE MAÎTRISE DU CADRE LÉGAL ET ADMINISTRATIF :

- Connaissance des aspects légaux liés à la commercialisation de produits touristiques : contrat, conditions générales de vente, assurance, etc.
- Connaissance du marché et des produits.

UNE TRÈS HAUTE DISPONIBILITÉ

Spécialiste du secteur du tourisme et des loisirs, Call Expert offre un service multicanal en continu : **7j/7, 24h/24.**



L'OFFRE DE CALL EXPERT AU TOURISME

- SERVICE COMMERCIAL (INFORMATION PRODUIT ET VENTE)
- SUPPORT CLIENT
- SERVICE CLIENT (TRAITEMENT DES LITIGES)
- BACKOFFICE (EMISSION DE BILLETS, GESTION DE DOCUMENTS DE VOYAGE ...)
- REFERENCEMENT PARTENAIRES
- ENQUÊTES DE SATISFACTION
- APPELS MYSTÈRES
- COMMUNITY MANAGEMENT (MODÉRATION, FORUM, TCHAT, ...)



ENTRE NOUS

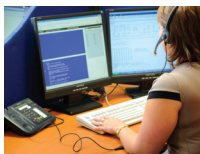
CALL EXPERT EMMÈNE PLUS LOIN VOYAGES-SNCF.COM

ENVIRON 25 000 CONTACTS TRAITÉS
CHAQUE MOIS PAR CALL EXPERT
DEPUIS 2006

Voyages- snCF.com

Depuis 2006, **Call Expert** intervient en vente et en après-vente pour le leader du voyage en ligne.

Traitant environ 25 000 contacts mensuels, les équipes de **Call Expert** gèrent les demandes d'informations et de réservations sur les activités de voyage du groupe : hôtels, séjours, locations de voitures, etc. Elles assurent également l'après-vente sur les voyages réservés.



Parfaitement intégrées dans la démarche commerciale de leur client, les équipes de **Call**

Expert échangent quasi-quotidiennement avec **Voyages-sncf.com** sur les procédures, les évolutions du site et de l'offre... mais aussi à travers une remontée d'informations terrain précieuses pour **Voyages-sncf.com**.

LE TOURISME - LOISIRS

CONFORTER LA RELATION COMMERCIALE PAR UN ACCOMPAGNEMENT DÉDIÉ

Conscient que la relation commerciale nécessite, dans le secteur du tourisme et des loisirs, un échange humain, **Call Expert** a conçu une offre souple, entièrement adaptée aux besoins du client.



Depuis 2001, le groupe **Call Expert** exerce son savoir-faire auprès des Grands Comptes et des PME. Son implication et son sérieux lui permettent de s'engager sur des relations de longue durée : 80% de ses clients renouvellent leur partenariat.

CALL EXPERT

L'OPÉRATEUR MULTICANAL DE CENTRES DE CONTACTS

Call Expert assure pour le compte de ses clients des missions **multicanal** de télévente, de service client et de BackOffice, 7j/7 et 24h/24.

Au-delà des médias traditionnels, son expertise s'étend jusqu'aux nouveaux enjeux de la relation client (e-relation client et marketing mobile).

CALL EXPERT EN CHIFFRES

- **PLUS DE 10 ANS D'EXPERTISE
DANS LE SECTEUR DU TOURISME - LOISIRS**
- **4 SITES
EN FRANCE**
- **PLUS DE 650
COLLABORATEURS
EN FRANCE**
- **500
POSITIONS
EN FRANCE**
- **2 PARTENAIRES
OFFSHORE
(Ile Maurice et Algérie)**

ILS NOUS
FONT AUSSI
CONFIANCE

 **Corsairfly**

 **héliades**

 **GOVOYAGES**

 **voyagesauchan.com**

 **Belambra
clubs**

 **XL.com**

 **opodo.fr**
voyagez plus loin

 **Smartbox**

 **cora voyages**

 **callexpert**
Un expert à votre image