



# Centre de Relation Client et Vente à Distance

Poz'Connect, 6 bis avenue Jean Zay, 45000 Orléans - [www.pozeo.fr](http://www.pozeo.fr)

**CONTACT :**  
**Candice LANNAUD**  
Directrice de Projets  
**02 18 21 13 42**  
[candice@pozeo.fr](mailto:candice@pozeo.fr)

# CARTE D'IDENTITÉ

## EXPERT

- Expert dans la mise en place de programmes de management de la relation client et de vente à distance

## RECONNU

- Plus de 500 références parmi lesquelles : Caisse d'épargne, EDF, Thélem, ministère de l'enseignement supérieur, L'Oréal, MNH, Air France...

## ENGAGÉ

- Présence d'une démarche de RSE
- Certification argent EcoVadis
- Index EGAPRO 2020 : 88/100



## PÉRENNE

- 2024 : 50 à 70 collaborateurs selon les périodes de l'année (saisonnalité d'une partie de l'activité)
- Taux de fidélité de 85% depuis plus de 5 ans

## POLYVALENT

- Intégration au Groupe POZEO depuis l'été 2024
- Complémentarité des différents savoir faire pour offrir des solutions complètes et sur mesure

## FRANÇAIS

- 1 site de production unique : Orléans (45)
- 2 sites de repli :  
Saint Germain en Laye (78)  
*Siège du groupe*  
Presles en Brie (77)  
*Service Client et Production*

**NOS VALEURS :**  
QUALITÉ, RÉACTIVITÉ,  
SOUPLESSE,  
VALEUR AJOUTÉE,  
PERFORMANCE



# NOTRE MÉTIER



## SERVICES DE CENTRE DE CONTACT

-

Assistance  
SAV  
Support technique



## VENTES

-

Vente à distance  
Détection de leads  
Qualification  
des projets



## EXPÉRIENCE CLIENT

-

Conseil en expérience  
client  
Services déportés  
Prise de RDV

# OFFRE

Le traitement partiel ou global des différentes étapes de la relation client, prospect, usager et collaborateur

## ■ Gestion des expériences clients

- Conquête / reconquête
- Fidélisation
- Diffusion
- Promotion
- Création de trafic

## ■ Conseils et stratégies

- Apport de recommandations et valeur ajoutée dans le cadre d'une démarche d'amélioration permanente des campagnes/dispositifs
- Vision globale et réflexions stratégiques
- Innovations dans les process et technologies utilisées

## ■ DSI

- Mise en place d'écosystèmes spécifiques
- Connexion aux SI partenaires/donneurs d'ordre
- Conception et développement de programmes
- Intégration, exploitation, restitution

## ■ Data

- Constitution et enrichissement de bases de données
- Segmentation
- Détermination de profils et comportement



# EXPERTISES

Nous sommes spécialisés dans les missions liées à l'ensemble de la relation prospect / client :  
**dispositifs de prise de rendez-vous, de vente à distance, de service clients, d'accompagnements**



## Missions ponctuelles nécessitant une montée en compétence rapide :

prise de rendez-vous et gestion  
d'agendas commerciaux, appels  
saisonniers d'informations,  
enquêtes de satisfaction...



## Acteurs publics :

ministère de l'Enseignement  
Supérieur, EDF, La Poste, Conseils  
Généraux et Mairies...

## Acteurs privés :

Caisse d'Epargne, Société  
Française des Monnaies, Sobox,  
Best, HBSC, MNH, Loxam...



## Missions longues et complexes :

complexité des cibles, du produit  
ou service, de la stratégie  
d'appels, de l'argumentaire, de la  
réglementation...



## Gestion multicanale :

appels (entrants et sortants),  
mails, SMS, web call back, réseaux  
sociaux, demandes back office,  
qualification de fichiers...



## Missions de support et d'assistance :

service clients, standards  
déportés, accompagnement à  
l'utilisation d'outil digitaux...



## Excellente connaissance des cibles confiées :

particuliers,  
professionnels, TPE/PME, CSE,  
collectivités locales

# LOCALISATION ET STRUCTURE



## Implantation 100% française avec un site unique sur Orléans

- À quelques minutes de la gare
- À 1 heure de Paris Austerlitz

## Un plateau de production

- Mise à disposition de plateaux modulables, qui s'adaptent à la volumétrie des dispositifs envisagés

**Un éclairage naturel** de la salle de production avec des baies vitrées en façade

## Un espace de travail dédié par collaborateur

- Une salle de pause déjeuner

## Un confort thermique

- En hiver via un chauffage assurant une bonne répartition de la chaleur avec thermostat
- Une climatisation en été

**Isolation phonique** du plateau de production à 40 db lorsque l'activité est à son maximum

## Ergonomie :

- Chaises de travail adaptées au poste
- Adaptation du matériel aux utilisateurs (souris ergonomique, etc)

## Accès sécurisé au site

- Procédures de gestion des accès physiques au site



# FUNCTIONNEMENT

Une organisation en mode projet au service de chaque donneur d'ordre

## D.S.I

Mise en place des campagnes, suivi technique et actualisation des fichiers

## MANAGEMENT

Organisation et pilotage de la production, formation et suivi qualité



## DIRECTION DE PROJET

## R.H. & D.A.F

Recrutement, gestion des ressources humaines et direction financière

## DATA & REPORTING

Reporting, indicateurs, analyse des données

# MOYENS HUMAINS

## L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



### Recrutement externe :

facilité par un bassin d'emploi prospère et professionnalisé : présence d'autres acteurs du marché, d'organismes de formation et d'écoles spécialisées dans la relation client et la relation commerciale

### Process de recrutement adapté :

à chaque mission (entretien téléphonique, physique, mises en situation et tests, contrôles de références, etc)

### Formation initiale :

qui allie la théorie et la pratique pour favoriser la montée en compétence

### Fidélisation :

- Mise en place d'un parcours collaborateur
- Proposition d'un projet professionnel personnel
- Évolution de carrière
- Mobilité des postes en interne
- Avantages groupe

### Formation continue :

qui représente 15 à 20% du temps de travail de chaque collaborateur, selon le type de dispositif. Elle revêt plusieurs formes : coaching, ateliers, quizz, etc

### Motivation :

- Par la reconnaissance
- Par l'incentive



## LA SUPERVISION ET LE PILOTAGE

### Management adapté à chaque dispositif :

- Briefs quotidiens, coaching de proximité, aide au traitement des appels, animation
- Gestion des flux, suivi de l'exploitation
- Suivi des performances quantitatives et qualitatives des équipes
- Apport de valeur ajoutée
- Formations régulières aux techniques de vente

### Dispositif qualité :

- Évaluation de la qualité
- Mise en place des actions correctives nécessaires

### Contrôles qualités :

- interne par les managers (écoutes en temps réel et a posteriori)
- externe par le du donneur d'ordre (écoutes à distance)
- conjoint : écoutes sur site ou à distance pour calibrage et échanges

### Pilotage :

- Analyse et transmission des KPI quantitatifs et qualitatifs
- Propositions et mise en place d'actions correctrices
- Remontées terrains
- Vision globale et propositions innovantes

# INFRASTRUCTURE TECHNIQUE

Une infrastructure totalement sécurisée et maîtrisée



**L'ensemble de nos infrastructures et de nos systèmes sont hébergés en France.**

- Toutes nos solutions sont choisies en fonction de 2 critères principaux :
- La garantie de la sécurité des données.
  - L'hébergement en France.



**Une équipe IT expérimentée, solide et pérenne :**

- Jusqu'à 25 ans d'ancienneté.
- Capacité d'adaptation à nos différents donneurs d'ordre : mise en place d'API/WebServices pour aller récupérer / transmettre des données, liaison VPN site à site, etc.



**Une gestion sécurisée :**

- Des données : conformité RGPD.
- Des accès physiques et logiques : politique de gestion des habilitations et sécurisation du site.



**Les principaux outils utilisés :**

- Diabolocom : gestion des appels, mails, réseaux sociaux, SMS.
- GPPRH (outil propriétaire) : Gestion Prévisionnelle Permanente des Ressources Humaines.
- Microsoft 365 (sous Windows 11).



**Les autres outils :**

- Smart Agenda : gestion d'agendas en ligne.
- Unversign : signature électronique de documents.
- Outils clients : CRM, signature électronique...



**Existence d'un plan de continuité d'activité et de sauvegarde des données :**

En cas de risque sur la structure, les équipements et/ou les ressources humaines et également en cas de pandémie.

# RÉFÉRENCES

## Prise de rendez-vous



## Vente à distance



## Service client



## Accompagnement / Informations



## Enquêtes de satisfaction / Questionnaires



# POUR DÉCOUVRIR TOUTES LES OFFRES DE NOTRE CENTRE DE RELATION CLIENT

Votre contact :  
**Candice LANNAUD**  
Directrice de Projets

-

**02 18 21 13 42**  
**candice@pozeo.fr**

Poz'Connect

6 bis avenue Jean Zay, 45000 Orléans - [www.pozeo.fr](http://www.pozeo.fr)  
POZ'Connect est le nom commercial d'Everest Trajectoire, filiale du groupe POZEO

© Copyright 2025 POZEO. Tous droits de reproduction, d'adaptation, d'exécution, de traduction réservés pour tous pays.  
Ce document est la propriété de POZEO. Il ne peut pas être reproduit, distribué ou traduit, même partiellement,  
sans une autorisation écrite de POZEO.