



Service client e-commerce multicanal et multilingue

Offrez à vos clients un service premium
au meilleur prix et libérez votre croissance.



1_Service client e-commerce : l'expertise de Wecall

Forts d'une longue expérience dans les centres d'appels, nous avons développé depuis 2013 une expertise dans le service client pour les sites e-commerce en avant-vente et après-vente.

Nos téléconseillers veillent à garantir la meilleure **satisfaction** à vos clients, avec sourire, proactivité et professionnalisme.





2_L'humain avant tout !

Nous investissons constamment dans la **sélection**, la **formation** et la **motivation** de nos téléconseillers pour que vous ayez une équipe stable, expérimentée et joyeuse de répondre à vos clients. Faire confiance à Wecall, c'est vous reposer sur un partenaire qui met l'humain avant tout, autour de **valeurs fortes**.

Tous nos collaborateurs vous le confirmeront :
il fait bon travailler chez Wecall !





3_Rapidité de réponse et larges horaires d'ouverture

Répondre à vos clients sur de larges plages horaires en minimisant leur temps d'attente, aussi bien par téléphone que par mail, fait partie de nos engagements quotidiens.

Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h et pouvons étendre ces horaires si vos volumes le justifient.

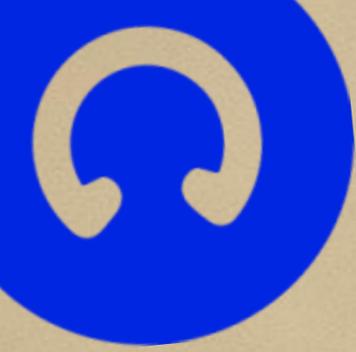


4_Offre adaptée à toutes les tailles de sites

Votre site est à ses prémices et vous pensez que le coût d'un service client externalisé est prohibitif ? Chez Wecall, votre facturation est basée sur votre consommation réelle même pour des faibles volumes si vous optez pour notre équipe mutualisée.

Si vos volumes sont importants, bénéficiez également de la flexibilité offerte par la mutualisation ou choisissez de disposer de téléconseillers dédiés.





5_Deux localisations et une facturation juste

Notre siège social est situé à **Paris** et notre production est localisée à la fois en France et au Maroc afin de répondre à chaque besoin : choisissez notre centre d'appels situé à **Casablanca** et bénéficiez d'un service premium au meilleur prix ou optez pour nos téléconseillers basés en France tout en optimisant vos coûts.

Quelle que soit la localisation, nous sommes totalement investis pour vous délivrer une prestation sans faille dans les meilleures conditions tarifaires.



6_Innovation, conseil et prestations complémentaires

Nous pouvons vous accompagner dans la mise en place d'outils de gestion de tickets (Zendesk, Freshdesk...) afin d'optimiser votre service client. Nous vous proposerons également des outils téléphoniques innovants (serveur vocal interactif, web call back...) et des robots conversationnels (voicebots et chatbots) réellement intelligents.

Confiez-nous par ailleurs vos campagnes d'appels sortants (prospection, enquêtes de satisfaction, relance de paniers abandonnés...) ou votre community management.



7_ Interlocuteur dédié pour vous accompagner

Votre projet sera piloté par un(e) chargé(e) de comptes qui garantira votre satisfaction : il/elle collectera vos consignes, formera les téléconseillers, suivra vos statistiques au quotidien et réalisera des points réguliers avec vous pour vous transmettre les remontées du terrain et vous conseiller des optimisations de procédures et d'outils.

3 à 5 jours ouvrés sont nécessaires pour la mise en place de la prestation.



8_Contact ininterrompu avec vos clients, dans une totale transparence

Accédez via un extranet à une sélection aléatoire d'enregistrements d'appels pour suivre la qualité de notre prestation.

Nous vous remonterons par ailleurs continuellement les feedbacks de vos clients pour que vous restiez toujours à leur écoute.





9_Hablamos tu idioma

L'e-commerce ne connaît pas les frontières. Ne limitez pas votre croissance pour des contraintes linguistiques.

Nous pratiquons 4 langues - le français, l'anglais, l'allemand et l'espagnol, et sommes capables de recruter des agents italophones ou maîtrisant des langues plus rares.

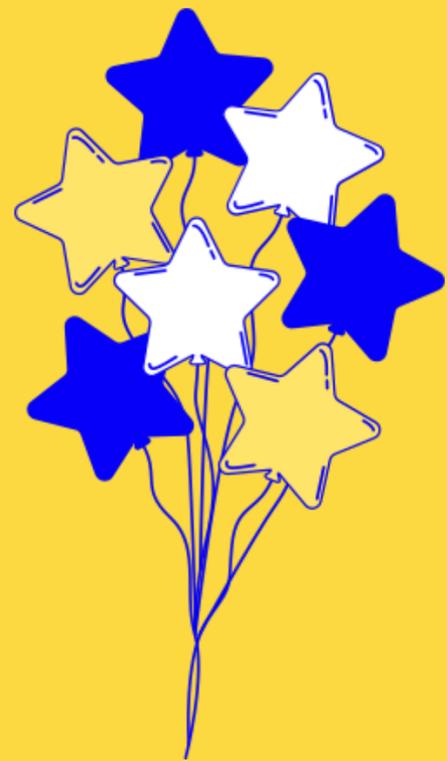




10_Absence d'engagement sur la durée

Nous comptons sur la qualité de notre prestation pour vous fidéliser, c'est pourquoi nous ne vous imposerons aucun engagement sur la durée.

Notre plus grande satisfaction sera de vous accompagner dans votre croissance.



Témoignages de nos clients

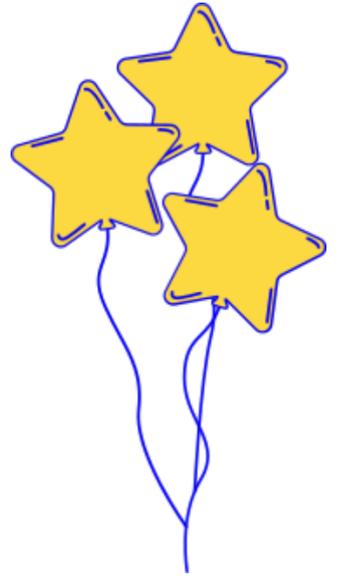
"À recommander ! L' équipe de Wecall est sérieuse, accueillante, à l' écoute et de bon conseil. Elle répond à nos appels et e-mails avec un maximum d' efficacité ! Nos clients sont ravis."

Baptiste Laurent, COO Télécommande-Express & Spareka





Témoignages de nos clients



"Nous sommes pleinement satisfaits de la prestation. La solution est simple à mettre en oeuvre. Nous apprécions également la proactivité de l'équipe Wecall."

Alexis Bourdin, e-commerce manager Size Factory

SIZE-FACTORY
Les grandes tailles, le service en plus !





Témoignages de nos clients



"J' ai pu ressentir à quel point l' importance de la satisfaction client et les efforts à consentir pour y parvenir sont au coeur du fonctionnement de Wecall. Notre satisfaction client a augmenté depuis la mise en place du service."

Thierry Sestrieres, gérant de NaturaForce.com



NATURA FORCE

De la nature, puisiez votre force





Témoignages de nos clients

"J' ai confié mon service client à Wecall en élargissant de plus en plus le périmètre et j' en suis ravi. C' est une équipe très à l'écoute, volontaire et qui s'adapte aux besoins clients."

Benjamin Berzolla, gérant de [Sens-original.com](https://sens-original.com)





Témoignages de nos clients



"Le fait d' avoir confié une grande partie du service client de Gsell.br à Wecall nous a vraiment fait gagner en efficacité. Nous échangeons régulièrement pour revoir les statistiques et des points divers issus du terrain. Merci à toute l'équipe."

Francis Gsell, gérant du site Gsell.fr



Aperçu de nos références (tous secteurs confondus)



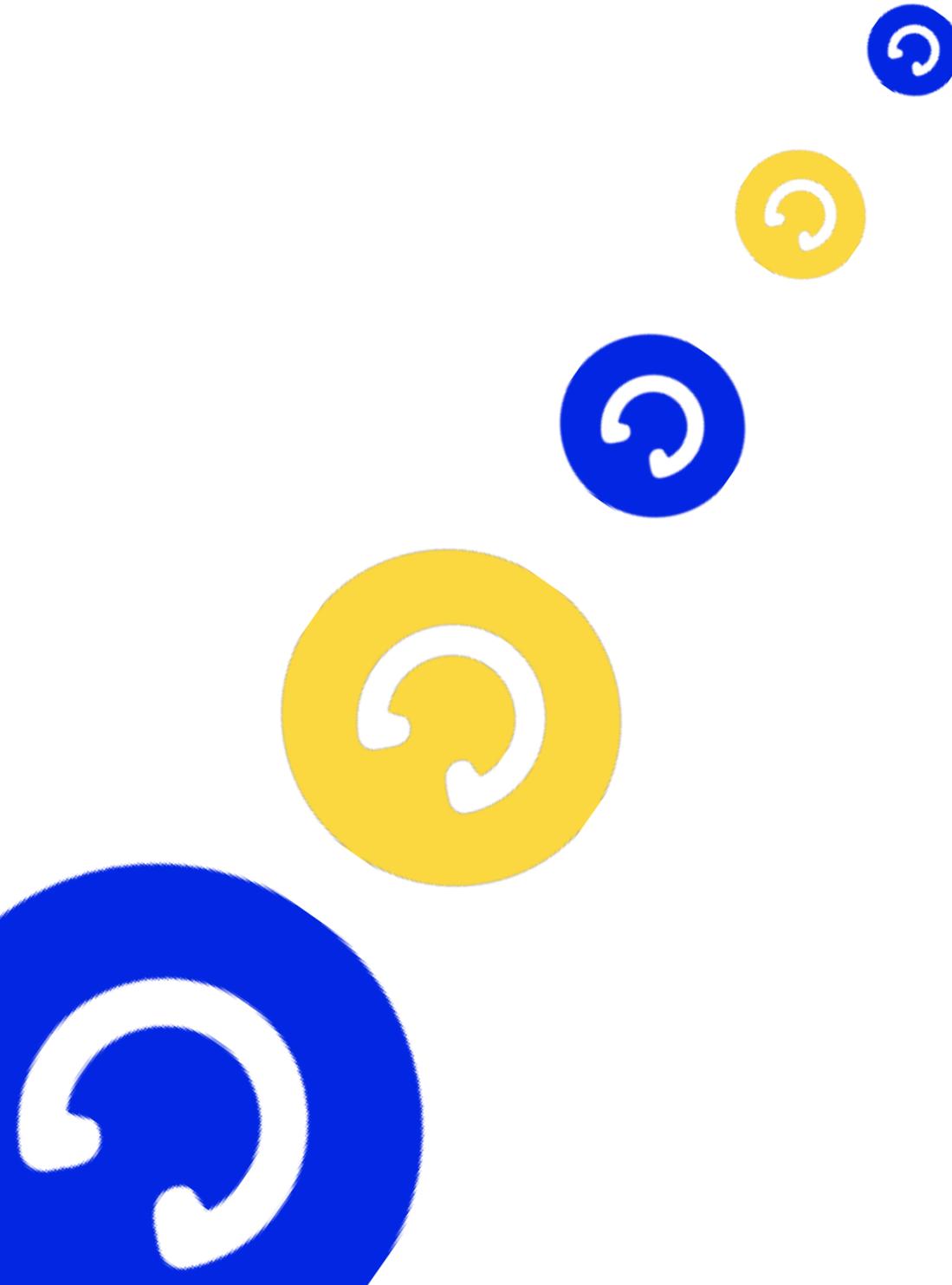
HONDA



SEAT



NATURA FORCE
De la nature, puisez votre force



Et si l'on enchantaît votre relation client ?

Wecall SAS

11, rue Vasco de Gama 75015 Paris

Tél. : 01 84 17 60 40

E-mail : contact@wecall.fr

wecall.fr