



TRANSATEL

**La permanence téléphonique
qui répond aux exigences de vos clients**



TRANSATEL - 114, rue Jacques Louis Hénon - 69004 LYON

Tél. 04.72.07.34.64 - Fax. 04.72.07.77.54

Sarl au capital de 8 000 Euros - RCS LYON B 392 363 644 – CODE NAF : 8211Z

Site WEB : www.transatel-lyon.com - mail : info@transatel-lyon.fr

L'équipe de TRANSATEL

Le télé-secrétariat répond aujourd'hui à un besoin réel des professionnels, qui souhaitent assurer un accueil professionnel à leurs clients à moindre coût et sans problème de congés ou de personnel. Transatel assure un fonctionnement 12 mois sur 12 et propose un accueil téléphonique à vos clients de 07h45 à 19h45 non-stop du lundi au vendredi et de 08h à 12h le samedi matin.



Plusieurs éléments priment pour notre équipe :

- **L'amabilité à travers l'accueil téléphonique**
Pour toujours rassurer votre clientèle
- **La confidentialité envers vous et vos clients**
Gage de confiance
- **La réactivité quant aux situations d'urgences**
En fonction de vos instructions

Transatel, une équipe professionnelle et pérenne:

La première voix entendue donne l'image de marque de votre entreprise. C'est pour cette raison que **TRANSATEL** a constitué **depuis 1993** une équipe d'une vingtaine de secrétaires compétentes et confirmées dans ce métier, dont la moyenne d'ancienneté est de 8 ans.

Le télé-secrétariat, un outil indispensable:

- **Relève de standard**
En temps d'absence ou lorsque l'on ne souhaite pas être dérangé
- **Une augmentation journalière de la réponse téléphonique**
TRANSATEL offre 64h de réponse hebdomadaire
- **Remplacer de manière permanente le standard ou le répondeur**
Pas de congés ni absences à prévoir
- **S.A.V, prise de rdv etc.**

Les moyens techniques

TRANSATEL s'appuie sur divers moyens techniques à la **pointe de la technologie de l'informatique et de la télécommunication** pour vous offrir un service de qualité :

- **LE TRANSFERT D'APPEL :**

Grâce au Service « **transfert d'appel** » que vous pouvez demander à votre agence Orange ou autre opérateur téléphonique ou encore à votre installateur téléphonique auquel vous demandez une programmation spécifique de votre autocommutateur ou PABX, vous transférez votre ligne du bureau sur votre ligne personnelle à **TRANSATEL** au moment que vous souhaitez et le temps que vous désirez.



- **LA SELECTION DIRECTE A L'ARRIVEE ET LE C.T.I. :**

Elle permet à **TRANSATEL** de répondre en **votre nom** à vos correspondants :

Votre numéro de ligne personnelle est programmé à votre nom sur notre système, et couplé à votre dossier informatique qui s'ouvre sur l'écran de nos secrétaires lorsque l'appel vous est destiné, ce qui permet **une réponse personnalisée et rassurante à vos interlocuteurs** :

- « *Société DULAC, bonjour!* »
- « *Bienvenue à COREGE !* »
- « *PATTERSON France, bonjour !* »

Notre équipement téléphonique permet aussi de vous transférer un appel urgent sur une seconde ligne où l'on peut vous joindre, quel que soit l'endroit, après présentation de sa nature et votre accord de la même façon que votre secrétaire : mise en liaison avec votre correspondant et notre opératrice se retire.

Du LUNDI au VENDREDI
de 7h45 à 19h45
et
le SAMEDI de 8h00 à 12h00
SAUF JOURS FERIÉS
UNE AMPLITUDE HEBDOMADAIRE DE 64 HEURES

La gestion informatisée des appels :

Nos opératrices saisissent l'ensemble de vos appels sur ordinateur au fur et à mesure de leur arrivée en temps réel.

Notre réseau informatique contient tous les renseignements permanents vous concernant que vous avez bien voulu nous confier à la construction de votre dossier.

Une mise à jour régulière de vos instructions est indispensable pour une réelle qualité de service car ces informations permettent à nos opératrices de répondre à vos correspondants comme si elles étaient présentes dans vos locaux : adresse, numéro de téléphone, spécialité, honoraires, consignes en cas d'urgence ainsi que les numéros de téléphone où vous joindre : portable ou ligne directe et nous devenons votre standard.



Vous pouvez vous-même fixer rdv sur le site web sécurisé qui vous est dédié.

En vous connectant sur le site en cliquant sur l'icône « **Instructions** » vous pouvez laisser des consignes ponctuelles comme les absences, congés et nos secrétaires peuvent agir en fonction des instructions que vous leur avez adressées.

Les **coordonnées** de vos interlocuteurs sont elles aussi mémorisées, ce qui permet une reconnaissance rapide de ceux qui appellent régulièrement.

Les appels traités sont tous horodatés : vous savez exactement la date, l'heure de l'appel. Ces messages sont mémorisés soixante jours, vous les retrouvez en passant par l'icône « Archives », au-delà, toute trace est détruite.



Vous avez la possibilité de récupérer ces données informatiques pour vous constituer une liste de vos interlocuteurs, ou un récapitulatif de tous vos messages avant leur destruction.

Vous pouvez aussi demander un envoi de chaque message par mail au fil de l'eau, SMS ou Fax ou envoi d'un récapitulatif par fax à heure fixe à un numéro spécial...

Ce système informatisé permet une information en temps réel avec une connexion ADSL, lecture des messages au fur et à mesure dans la journée, au bureau, en visite à domicile ou fonctions hospitalières et même la nuit ou le week-end d'où que vous soyez.

Le serveur WEB sécurisé et l'application Smartphones :

Pour prendre connaissance régulièrement de vos appels.

- **Nos moyens de connexion :**

Un service accessible 24 HEURES / 24 et 7 JOURS / 7

Où que vous soyez, vous avez accès à vos données à tout moment et n'importe où.

Le serveur WEB sécurisé crypté privé : adresse communiquée à nos clients uniquement.

- ce serveur est gratuit. Il vous permet d'imprimer vos messages ou rendez-vous saisis par les secrétaires si vous avez un agenda
- il permet de créer et de nous envoyer vos instructions.

- **Nos applications Smartphones :**

Un service proposé sur iPhone et les téléphones Android



Vous avez vos messages partout où que vous soyez.

- **Votre code client et votre code secret sont confidentiels:**

Votre code secret est modifiable par vous seul prenez connaissance de vos messages en toute tranquillité



Votre compte est parfaitement sécurisé

- **Vos interfaces avec TRANSATEL :**

- Le site WEB sécurisé, crypté en HTTPS accessible 24h/24 (avec vos codes « client » et « secret »)
- L'application sur Smartphone
- Vous pouvez envoyer vos instructions via **une adresse mail et une ligne téléphonique dédiées.**

Révolutionnez votre expérience client :

- Nous utilisons vos logiciels métiers :

Saisie d'une nouvelle visite

Code visite: 40003

Chargement: Période: / Libération: Période: / Appel: 03/10/2014 / Social: / Age: / Etat: A valider

FRANCE / FRANCE

Ascenseur: / Date: / Volume: 0,00

Informations sur la visite: Fait par le conseiller: / Conseiller: PS / Secrétaire: SA-GM / Origine: / Type: X

De l'établissement de devis pour une société de déménagement à la prise de rdv pour le SAV d'une société de chauffage, nous vous proposons des solutions complètes, clés en main. Nous utilisons **vos** logiciels métier afin de respecter toutes vos contraintes techniques.

C'est un véritable service sur mesure que nous vous proposons.

Ex : établissement de devis pour une société de déménagement au national

mercredi 13 juin 2014

13	14	15	16	17	18	19
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
12:00	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00
17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
18:00	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00
19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
20:00	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00
21:00	21:00	21:00	21:00	21:00	21:00	21:00
22:00	22:00	22:00	22:00	22:00	22:00	22:00
23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00
24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00	24:00

Quel que soit votre domaine d'activité, nous nous adaptons à vos demandes.

Ex : SAV société de chauffage

Votre société (obligatoire):

Votre nom et prénom (obligatoire):

Votre adresse:

Votre email (obligatoire):

Votre téléphone (obligatoire):

Indicateurs que vous souhaitez mesurer:
 Bruit Vibration Air Hétéro Time lapse

Nombre de points de mesure: 1

Domaines mesurés: [Menu déroulant]

Durée: 1 semaine

Votre message:

Votre pièce jointe: [Parcourir]

Toutes nos secrétaires sont formées sur votre interface afin d'offrir un accueil et une prise en charge optimale à vos clients et prospects

Ex : prise de devis pour une société d'optimisation acoustique

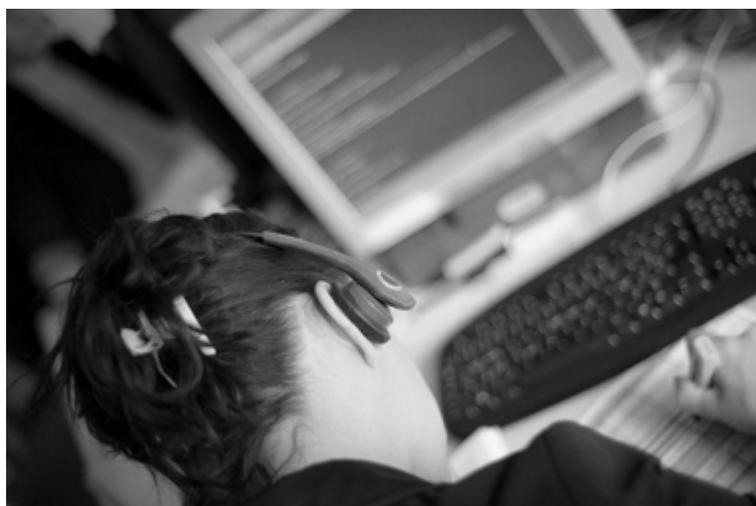
Les instructions, un service sur mesure

Dans le but d'assurer un accueil optimal à nos clients, **Transatel** propose un service qui vous est dédié afin que vous puissiez, via une ligne réservée, nous appeler et nous donner vos consignes en temps réel.

Les « instructionnettes » :

Une équipe constituée de 5 secrétaires se relaye du lundi au vendredi de 09h à 12h et de 14h à 19h afin de recevoir les instructions et les demandes clients.

Cette équipe a pour fonction de gérer les urgences qui s'imposent à vous mais aussi la création d'agenda personnalisé ou encore la mise à jour de votre dossier.



TRANSATEL

Site WEB www.transatel-lyon.com

E-mail : info@transatel-lyon.fr

Appelez-nous

Tel : 04.72.07.34.64



« Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous pouvez accéder aux informations vous concernant, les rectifier ou les supprimer, par courrier auprès du Correspondant Informatique et Libertés désigné par la société TRANSATEL, à l'adresse suivante : CIL TRANSATEL, Société ACTECIL SARL, 37 rue d'Engwiller 67350 LA-WALCK (Seules les demandes signées, accompagnées de la photocopie d'une pièce d'identité, seront traitées) »