

# L'outsourcing comme source de développement

## Pouvez-vous nous présenter Costa Croisières ?

Leader de la croisière sur marché français et européen, Costa Croisières fait voyager depuis 70 ans. Ses produits : des croisières aux multiples services et des destinations variées. En croissance depuis sa création, le Groupe a quitté le domaine du luxe pour entrer dans ce marché de niche. Aujourd'hui, Costa Croisières s'ouvre aux familles (jeunes enfants, adolescents, etc) autour d'une offre complète rajeunissant ainsi son image.

d'outsourcing des téléconseillers. C'était une nouveauté et une première pour le groupe ! L'idée était donc d'embaucher du personnel mais hors contrat Costa Croisière mais de leur proposer des bureaux dans notre siège sur Paris avec leur superviseur. Cette organisation a rassuré ma direction. C'est ainsi que nous avons démarré notre collaboration avec Wisecom.

## Pourquoi avoir choisi Wisecom ?

Nous avons lancé un appel d'offre et ce qui a fait la différence a été sans conteste leur disponibilité, leur écoute, et leur réactivité. Actuellement, 11 téléconseillers ont été recrutés. Leur rôle : prendre les appels de nos prospects et agences de voyage pour réserver ou suivre un dossier. Un renfort de 4 personnes est nécessaire et je sais qu'en peu de temps, ils trouveront les bons profils. Si nous disposons d'une équipe interne de 10 personnes, nous pouvons augmenter les effectifs jusque 40 personnes, surtout durant notre pic saisonnier en janvier et février.



observé pour bien cerner nos besoins. Ensuite, ils ont participé à la formation de 3 semaines que nous avons mise en place. Après la phase d'observation, ils ont retravaillé la formation en l'optimisant sur 2 semaines en étant force de proposition sur le contenu. Nous avons ensuite défini les profils de compétences ensemble. Puis ils ont recruté.

## Quels ont été les résultats ?

Nous avons créé un véritable partenariat avec Wisecom. Une relation de confiance s'est installée. Ils ont bien compris l'esprit Costa Croisières. Pour preuve, nous avons constaté une augmentation de la performance au global.

## Pourquoi recommander Wisecom ?

Pour notre partenariat, la confiance partagée et la réactivité importante ! Et puis, Wisecom est situé en plein cœur de Paris rendant plus efficace le sourcing.

## LE CHIFFRE À RETENIR DE VOTRE COLLABORATION

Passage d'une coreteam de  
10 agents à

**35**

en moins d'1 mois avec la  
formation

## Quels étaient vos besoins ?

À mon arrivée chez Costa Croisières, il y a deux ans et demi, les effectifs des conseillers clientèles étaient internes. Une partie était basée à Gênes en Italie au siège du groupe. Afin d'assurer une qualité de service continue, des intérimaires venaient renforcer les équipes lors des pics d'activité. Or, nous étions confrontés à quelques difficultés, à commencer par la maîtrise des langues comme le français. J'ai donc proposé à ma direction, d'externaliser ce volet par une délégation

**Nous avons créé un véritable partenariat avec Wisecom. Une relation de confiance s'est installée.**

## Comment Wisecom a répondu à vos attentes ?

Cela fait maintenant 2 ans que nous travaillons avec Wisecom. Une fois l'appel d'offre remporté, les équipes de Wisecom sont venues dans nos locaux. Double écoute, analyse de nos méthodes, ils ont

## wisecom® REPENSER LES MÉTIERS DE LA RELATION CLIENTS

Premier centre d'appels situé en plein cœur de Paris dans le 8ème arrondissement (200 positions.) Notre concept : à partir d'une méthodologie innovante et d'une excellente qualité de ressources, être un centre d'appels compétitif en étant à Paris et proposer à nos clients une approche sur mesure allant de la réflexion stratégique à la mise en œuvre opérationnelle.

Une réelle synergie autour de 3 offres habituellement dissociés

- Le centre de contacts BtoB et BtoC (gestion de service clients et prospection commerciale multi canal)

- La Délégation, dans les locaux de nos clients, nous fournissons une solution clef en main avec les équipes, le management, les technologies, la gestion de projet...

- Le conseil, nous accompagnons les marques dans leur réflexion a trait à l'expérience clients

Nous comptons parmi nos clients des références prestigieuses dans des domaines variés : automobile, énergie, mode, banque/assurance, IT, tourisme, Luxe...

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.wisecom.fr](http://www.wisecom.fr)