

Wisecom, le call center générateur de leads et moteur de performance

Pouvez-vous nous présenter Hyundai Motor France ?

5ème constructeur automobile mondial, Hyundai a un réseau de filiales et importateurs international, et c'est en 2012 que la France devient une filiale « Hyundai Motor France ». Depuis, le succès est au rendez-vous avec des ventes doublées et une part de marché supérieure à 2% qui ne cesse de progresser.

Hyundai Motor France se différencie par sa large gamme électrifiée sur les SUV et Berline permettant d'offrir aux consommateurs la meilleure technologie pour l'usage adapté.

Avec 196 concessions recensées en France, le groupe compte une centaine de salariés et de nombreux prestataires.

prospection et après-vente, pour qualifier de manière pertinente les prospects et clients et gagner en réactivité sur le parcours client.

Pourquoi avoir choisi Wisecom ?

Wisecom, par son expertise et notre besoin d'amplifier nos campagnes est devenu un prestataire de premier plan. Aujourd'hui, Wisecom gère en externalisation toute la stratégie call center avec une qualité de proposition et d'analyse percutantes et efficaces. Avec Wisecom nous avons développé un canal de relance, de prospection et d'enquête et au fil du temps, notre partenariat a beaucoup évolué. Le Call center a pris sa place en devenant un outil à la fois générateur de business et aussi de conseil.



été plus qu'à la hauteur avec un taux de joignabilité quasi-total, alors qu'en temps normal nous atteignons les 70% et une validation doublée en comparaison avec une autre campagne.

Dernièrement Wisecom nous a accompagné sur le déploiement d'un service de « vendeur en ligne » qui dispose de toutes les compétences pour conseiller les clients jusqu'à la vente à distance et mise en relation avec les distributeurs. Ce projet est déjà très prometteur. Enfin, Wisecom nous accompagne dans la mise en place d'enquêtes nous permettant à partir des verbatims, d'affirmer les choix, de mesurer les conversions en fonction des termes utilisées et donc d'adapter nos offres. A ce sujet, nous allons mensualiser les enquêtes.

LE CHIFFRE À RETENIR DE VOTRE COLLABORATION

Sur l'ensemble de nos leads en 2020,

plus de 40%

transmis en réseau sont qualifiés
par Wisecom

Le Call center a pris sa place en devenant un outil à la fois générateur de business et aussi de conseil.

Quels ont été les résultats ?

Ils ont été nombreux ! A commencer par la qualification des leads et le transfert des datas dans notre outil CRM. En 2018, Wisecom a relevé le challenge de nous accompagner dans l'internalisation d'un service de relation client. Ainsi, une équipe de 4 personnes formée accompagne notre réseau et nos clients.

Également, durant la période de la COVID 19, grâce à son expertise métier et à distance, nous avons monté une campagne ad hoc sur l'ensemble des prospects que nous n'arrivions pas à contacter. Période propice aux échanges, les résultats ont

Pourquoi recommanderiez-vous Wisecom ?

Qualité, réactivité, créativité, disponibilités et relation de confiance, font de Wisecom un partenaire gagnant/gagnant. Leur force c'est aussi leur agilité et leur capacité à monter très rapidement une campagne, même avec de grands volumes.

Quels étaient vos besoins ?

Le département Marketing a pour mission de se placer au service du business en générant du trafic dans les concessions. Pour y répondre, nous investissons les différents canaux en campagnes BtoB et BtoC : digital, mailing, communication locale, etc... Nous avons besoin d'un prestataire pour nous accompagner dans la requalification de nos contacts en



wisecom®

LA RELATION CLIENTS MÉTAMORPHOSÉE !

Dans un métier entre transformation digitale et relation humaine, Wisecom, premier centre de contacts situé en plein cœur de Paris (8ème & 10ème), se positionne comme le partenaire des marques pour les accompagner dans l'évolution de leur expérience clients.

Wisecom intervient de la réflexion stratégique à la mise en œuvre opérationnelle, grâce à des technologies innovantes, une capacité de recrutement et de fidélisation des talents unique et un savoir-faire avéré dans le conseil, en agrégeant ainsi l'ensemble des éléments pour dessiner une réponse multicanale cohérente.

- Gestion de service clients (Tél, mail, RS, visio en multilingue)
 - Transformation de leads (Call to Action) BtoC et BtoB
 - Prospection commerciale (Inside Sales BtoB)
 - Conseil, nous accompagnons les marques dans leur projet autour de l'automatisation, l'expérience clients et la transformation de leurs métiers physiques en relation à distance.
- Nous comptons parmi nos clients des références prestigieuses dans les secteurs automobile, mode, retail, banque/assurance, loisirs, tourisme, immobilier ou encore Luxe...
Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.wisecom.fr