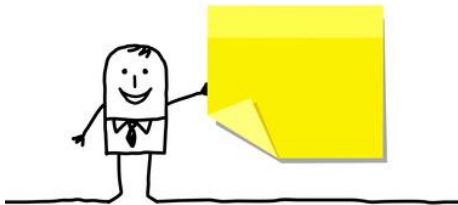


2003 – 2018...

altamedia

Le partenaire de votre relation client

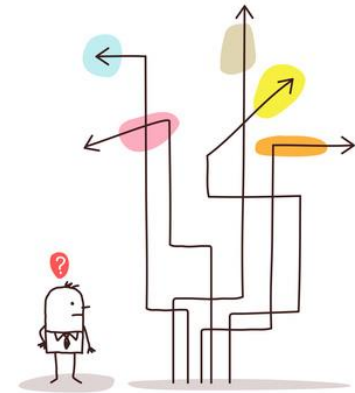
Déjà 15 ans de passion du client...



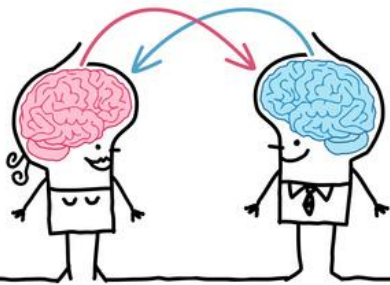
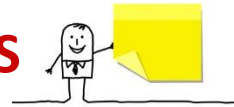
Formations



Evaluations



Conseils



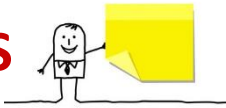
Formations à l'orientation client

Sensibilisation à l'orientation client (pour les cadres ou pour l'ensemble des collaborateurs)

Considérer ses collègues / ses collaborateurs comme des clients

Faîtes de vos collaborateurs vos meilleurs ambassadeurs !

De la satisfaction à l'émerveillement client



Formations à la vente orientée client

Vendre plus en vendant mieux: la vente orientée client

Détecter les besoins : écoute totale et techniques de questionnement

Argumenter en bénéfices clients et lever les objections

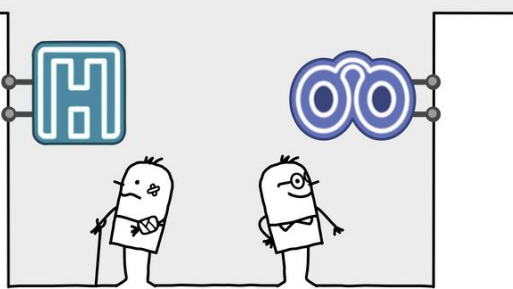
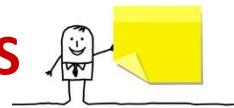
Développer les ventes complémentaires pour réaliser des ventes «complètes»

Maîtriser les techniques de conclusion

Vendre en face à face, en magasin, sur stand, par téléphone...

Vendre quand on n'est pas vendeur

Manager une équipe de vente au quotidien



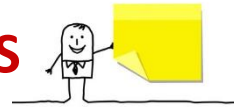
Formations à la qualité de l'accueil

Les fondamentaux pour réussir un accueil de qualité

Traiter efficacement les réclamations

Gérer les situations difficiles et l'agressivité

Qualité de l'accueil en milieu administratif, hospitalier, en magasin, en agence...



Formations pour les services clients **Call-center, SAV, Hot-line, Help-desk...**

Maîtriser les fondamentaux de la réception d'appels

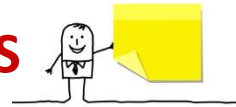
Traiter les réclamations et gérer les appels agressifs

Vendre par téléphone (en émission et en réception d'appels)

Traiter efficacement les emails, le courrier, le chat

Management de proximité : encadrer, animer, motiver, former

Préparation aux examens officiels de Call Center Agent et Contact Center Supervisor de Callnet.ch



Nos méthodes de formation

altamedia est en permanence à la recherche de méthodes innovantes qui permettent **de favoriser réellement le transfert sur le terrain. 2 exemples:**



KESTIO SYSTEM permet un entraînement intensif pour les entretiens à forts enjeux par **l'utilisation du jeu**, qui permet d'impliquer totalement les participants.



- **Kestio commercial** : recouvre l'ensemble des étapes de l'entretien de vente
- **Kestio manager** : pour maîtriser la qualité relationnelle du manager et son équipe
- **Kestio Shop** : pour créer du lien et obtenir une maximum d'informations dans un temps court pour développer les ventes additionnelles (nouveau module)
- **Kestio Key Accounts** : pour s'entraîner et faire évoluer ses pratiques sur la gestion des cycles de décisions, les niveaux d'interlocuteurs, la qualification de projets (nouveau module)
- **Kestio Challenge** : pour personnaliser vos séminaires, conventions, ...

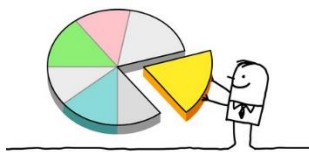


ITYCOM est un acteur reconnu en Europe dans le domaine du **e-learning et du serious game**.

L'utilisation des solutions d'Itycom avant, pendant et après les formations présentiels, nous permet de favoriser le transfert et l'atteinte des objectifs fixés avec nos clients.

altamedia intervient régulièrement auprès d'Itycom en tant qu'expert pédagogique pour la conception de serious game relatifs à la relation client (accueil, centres d'appels...).





Enquêtes de satisfaction

Enquêtes de satisfaction client générale et régulière, baromètres

Enquêtes de satisfaction suite à un contact (centre d'appels, magasin, SAV, etc.)

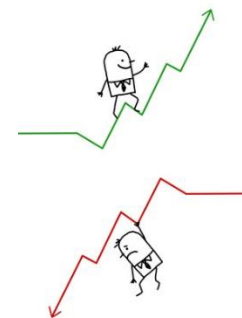
Enquêtes de satisfaction collaborateur

Nous sommes équipés de la solution Sphinx qui nous permet de délivrer les enquêtes par email et/ou par téléphone, et de procéder à des analyses poussées.

Evaluation de la qualité de vos contacts clients

Analyse d'interactions clients réelles: courriers, emails, téléphones

Clients mystères: emails, téléphones, face à face (accueil, magasin, etc.)

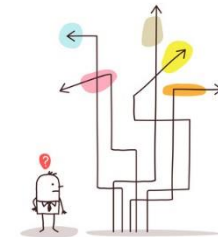


Voix du client

Intégration de la voix du client à la politique commerciale de la société ou de l'organisation

Analyses et synthèses de ce que disent vos clients dans leurs courriers, emails, téléphones...et sur les réseaux sociaux

Mise en place de baromètres de voix du client



Conseils en stratégie commerciale



Définition de politiques d'acquisition, de fidélisation et de développement

Création et suivi du Plan d'Actions Commerciales (PAC)

Parcours client – Expérience client

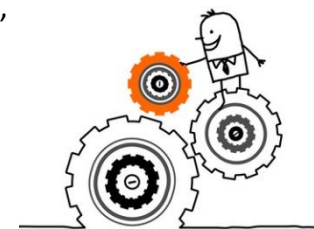
Choix d'un outil CRM: rédaction du cahier des charges, pré-sélection et aide au choix de la solution et des prestataires

Conseils en création et optimisation de centres de contacts

Création du centre de contacts: stratégie (interne/externe), planification, dimensionnement, rédactions des cahiers des charges et aide au choix des prestataires, mise en œuvre...

Optimisation du centre de contacts: diagnostic, benchmark, precommandations

Choix d'outils: rédaction des cahiers des charges, sollicitation et sélection des prestataires

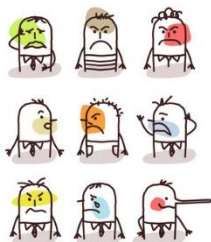


Conseils en politique de traitement des réclamations

Définition de la politique générale de traitement des réclamations

Canaux de réclamations et traitements spécifiques

Procédures de traitement des réclamations: rédactions et sensibilisation des collaborateurs





La passion du client



Si nous sommes **spécialisés en matière de gestion de la relation client**, c'est avant tout parce que nous sommes convaincus que le client devrait se trouver au centre des pensées de tout dirigeant et de tout collaborateur, de toute entreprise et de toute organisation.

Nous allions la flexibilité d'un partenaire de proximité à la puissance d'un important réseau, grâce à nos collaborations tant en Suisse qu'à l'étranger. Cela nous permet d'intervenir rapidement et en plusieurs langues (français, allemand, anglais, italien, espagnol, néerlandais, suédois, etc.) dans tout le pays, et à l'international...

Nous sommes surtout à votre écoute pour trouver ensemble des **solutions sur mesure...**
et partager notre passion du client...

Le fondateur

Fabien Arévalo est diplômé et licencié ès sciences politiques de l'Université de Genève, après avoir étudié la publicité et le marketing opérationnel (technicien supérieur).

Il **intervient en Suisse depuis 1996** dans le domaine de la communication, du marketing et de la vente, avec une spécialisation sur la gestion de la relation client et sur le contact direct avec le client (en face à face et à distance).

En 2003, il crée la société altamedia, conseils et formations pour la relation client.

Il obtient le Diplôme Fédéral de Formateur en Entreprise en 2006, puis se spécialise en 2010 en e business et e communication (CAS à l'Université de Genève).





Références

Administrations et Organisations

Assurance Invalidité, Atelier ACT, Billag, Business Club CVCI, Callnet.ch, CCIG, CERN, CICR, CIFOM, Commune de La Chaux-de-Fonds, Confédération Suisse – DFAE, CVCI, Démarche, EPFL, Etat de Genève (Administration Fiscale), FER Genève, Genève Aéroport, Genève Tourisme, ICF, Loterie Romande, Médecins Sans Frontières, Oseo Genève, Oseo Vaud, Passerelle +, Polycom, Université de Lausanne, Viscom

Assurances, Banques, Finance

ABN Amro, AKAD Banking, Animalia, BCF, ESA – Ecole Supérieure Assurance, Espace Finance Eco, Europ Assistance, Expertline, Generali, Groupe Mutuel, Helsana, IBC, Notenstein La Roche , SG Private Banking, SUVA, Swisscaution, Swisslife, Unirisc, Upsilon Conseil, Vaudoise, Zurich

Commerce et Distribution

Berdoz Optic, Bingo, BJ Coffee, Calida, Club Divo, Conforama, Coop, Eboutic.ch, Euromaster, FNAC, Hornbach, Interio, Läderach, L’Oreal, MaxiZoo, Mc Optic, Migros France, Migros Genève, Philip Morris International Management, Presto Services, Swiss Wine Selection, Unilever Food, Vertbaudet, Vögele Shoes, Webloyalty

Horlogerie

Baume & Mercier, Corum, Ebel, Tissot

Industrie, Energie et Transports

Alpiq, Atar, Bobst, Caisse de Compensation du bâtiment, Energie Sion Région, Holcim, Krüger, OCN, Panalpina, Rieder Systems, Romande Energie, Safehost, Sedelec, Sierre Energie, SIG, Stücky, Spie, Step Vidy, Transports Lausannois, Ypsis

Médias et Télécommunications

Bee One, Canal+, Citycable, Directories, Dynapresse, EBL, Editions Atlas, General Media, Nagravision, Naxoo, Orange, Ringier, Saripress, Sunrise, Swisscom

Santé

Centre Valaisan de Pneumologie, Eli Lilly, HUG, Hôpital Fribourgeois, Hôpital du Jura, Ligue Pulmonaire, Merck Serono

Services

Accès Personnel, Avireal, Arventis, Brolliet, Cabinet Philippe Doudin, Crèche Croquelune, CRPM, Darest, Debtors, Digicall, EIKM, Habilis, Hôtel Beau-Rivage Genève, Icon, Imadeo, Infogest, Integraal, Kalex, Kelly, Permed, Pop e Poppa, Protectas, PWC, Serco, Teleactis, Uehlinger, USBFactory

altamedia

Le partenaire de votre relation client

Rue Blavignac 10 • 1227 Carouge / Genève

Tél: +41 22 346 49 66

www.altamedia.ch

ALTAMEDIA EST MEMBRE DE



ET CREATEUR ET ANIMATEUR DE



Espace d'échanges et de détente
entre professionnels de la relation client

