



ÉDITO



En quatre ans, City One a doublé son chiffre d'affaires et ses effectifs ! Preuve que la confiance que vous nous accordez se fait l'écho de notre professionnalisme et de nos valeurs. Un engagement que nous garantissons à tous nos clients avec pour seul objectif : vous satisfaire en vous offrant une optimisation globale de votre accueil. Notre expertise ? Un service sur-mesure qui répond à vos spécificités et exigences. Nos atouts ? La formation et le recrutement de nos équipes pour un accueil ultra performant ; et la garantie d'une réduction de vos coûts de fonctionnement. L'externalisation avec City One est l'assurance d'une gestion simplifiée, d'un accueil valorisé et d'un schéma économique optimisé. Bienvenue au sein de nos équipes !

*Sophie Pécriaux
Fondatrice et P-D-G de City One*

CHIFFRES CLÉS

CRÉATION SA AU CAPITAL DE
1991 117 720 €

EFFECTIFS

2008 2000 personnes
2007 1540 personnes

CA

2008 53 000 000 €
2007 42 000 000 €

À LA UNE

EXTERNALISEZ VOTRE ACCUEIL ! UNE SOLUTION SIMPLE ET OPTIMALE

Leader dans les métiers de l'accueil en entreprise, City One propose des prestations sur-mesure, adaptées à vos exigences et spécificités. Les clés de notre savoir-faire ? Disponibilité, écoute et réactivité.

Grâce à notre centre de formation, un recrutement dédié et des prestations de qualité certifiées NF Service, l'accueil City One offre un service personnalisé. À l'écoute constante des besoins de nos clients, nos prestations et nos services annexes sont aujourd'hui une marque de professionnalisme, celle qui fait la différence !

L'ENGAGEMENT CITY ONE

Connu et reconnu pour notre expertise qualité, nous nous engageons dans un pro-

cess ultra qualitatif et personnalisé. C'est pourquoi, au-delà de l'accueil physique et téléphonique, nous assurons des services complémentaires comme la gestion des salles de réunions, du courrier, des courses, des réservations taxis...

L'OFFRE PLUS

Nous allons plus loin encore et adaptons nos équipes à vos besoins réels. Nos hôtes-esses peuvent assurer des tâches de secrétariat et assistantat. Elles gèrent également la billetterie des voyages, les services aux occupants (plateaux repas, cafés...), la conciergerie. Enfin, nous vous proposons des services techniques comme la gestion de la reprographie, de la logistique des sauvegardes informatiques, du parc de véhicules...



NOUVEAU

CITY ONE OUVRE UNE AGENCE DANS LES YVELINES

Parce que vous êtes de plus en plus nombreux à faire appel à l'expertise accueil City One, nos implantations se multiplient. Fort de nos douze agences sur tout le territoire national (plus une à Bruxelles), notre présence sur l'Île-de-France n'a cessé de se développer ces dernières années. C'est dans un désir de proximité constant avec nos clients, que nous avons ouvert une agence à Montigny-Le-Bretonneux.

➔ Pour toutes demandes d'information, contactez Anne-Sophie Carbonnaux :
anne-sophie.carbonnaux@cityone.fr - Tél. : +33(0)1 55 37 34 34





INTERVIEW

« L'externalisation de l'accueil avec City One vous assure qualité et optimisation des coûts »

Externaliser votre accueil ? Rien de plus simple ! Il suffit d'un accompagnement irréprochable, d'une équipe d'experts, d'une écoute constante et d'un suivi sans faille. Explications par Sarah Templier, directrice de l'accueil City One Paris et Région Nord.

QUELLES SONT LES ÉTAPES FONDAMENTALES À L'EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL D'UNE ENTREPRISE ?

L'entretien préalable avec le client est la base d'une collaboration efficace. Cet axe d'accompagnement assure la conduite de changement que doivent suivre nos clients. Après avoir évalué les caractéristiques de la structure, nous procédons à un audit de deux à trois jours en moyenne, mais qui peut selon certains cas, se dérouler sur une semaine, voire plus. Il est essentiel que nos équipes s'imprègnent de la culture de l'entreprise.

CET ACCOMPAGNEMENT SE FAIT-IL SUR LA DURÉE ?

Bien entendu. Il est hors de question que nos clients connaissent une rupture sous prétexte d'un changement de modèle. Le but premier est, ne l'oublions pas, de professionnaliser le service accueil. Nos responsables de site sont donc extrêmement présents et disponibles.

DIRIEZ-VOUS QUE L'ÉCOUTE EST UN AXE MAJEUR ?

Je dirais qu'il est la condition sine qua non à toute collaboration. Une compréhension globale et totale des attentes de nos clients nous permet d'offrir un service performant et sur-mesure.

QUELS SONT LES AVANTAGES D'UNE EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL POUR L'ENTREPRISE ?

L'optimisation en tout point ! D'abord celui de la professionnalisation d'un poste clé

pour l'image d'une entreprise. Puis et c'est un point capital : l'optimisation du schéma économique. L'externalisation est, en effet, source d'économie.

C'EST-À-DIRE ?

L'externalisation simplifie le quotidien administratif. Fini les tracas de remplacement en cas d'absence de l'hôtesse. Fini les appels aux agences d'Interim. City One gère l'accueil dans sa globalité. Et nos hôtesse sont formées pour répondre au mieux aux attentes de nos clients. L'optimisation passe par là. Si, dans le cadre d'un audit, nos responsables de site remarque une baisse d'activité à un moment de la journée ; nous proposons aussitôt un service annexe : la gestion des fournitures, les réservations voyages, la gestion du courrier... Tous ces services, sauf cas spécifique, sont proposés dans nos contrats.

L'EXTERNALISATION EST DONC UN AVANTAGE POUR L'ENTREPRISE...

Oui, car nous proposons un schéma économique moins coûteux avec un service encore plus performant. L'entreprise simplifie sa gestion administrative tout en réduisant ses coûts. Pourquoi se priver d'un service qui de surcroît assure la professionnalisation d'un poste ? Par ailleurs, notre service qualité est irréprochable. C'est ce qui fait la marque de City One dans la conduite de nos contrats.

PREMIÈRE

CALL CENTER : OPTEZ POUR LA PLATE- FORME TÉLÉPHONIQUE !

Vous hésitez à externaliser votre accueil téléphonique via une plateforme ? Et pourtant... Que ce soit pour des raisons de capacité ou d'opérations ponctuelles, les avantages compétitifs du service Call Center sont des plus performants. Jugez-en plutôt : à réponse qualitative égale, City One vous propose une réduction de vos coûts, une équipe dédiée, et une large offre de services. En réalisant des économies importantes en termes de main d'œuvre, vous pouvez générer de nouvelles sources de bénéfices.



Nos opérateurs et opératrices sont tous bilingues et formés selon nos normes qualité. Enfin, la flexibilité de nos services vous assure une réponse conforme à vos besoins. Parce que nos équipes et responsables de sites veillent à la bonne conduite de vos opérations, le Call Center est une offre sûre et optimale.



VOUS ÊTES DE PLUS EN PLUS NOMBREUX À NOUS FAIRE CONFIANCE !
BIENVENUE À TOYS R US, LE MONDE, CRÉDIT DU NORD, SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE,
RENAULT, CENTRE NATIONAL DE LA DANSE, AKERYS GROUPE, MBDA, SACEM, MONOPRIX.



SUR-MESURE ET QUALITÉ, LES SECRETS DE L'EXPERTISE CITY ONE

Reconnu pour notre engagement qualité, nous sommes ultra exigeants en termes de performance. Pour assurer ce niveau de prestations et services, nous nous engageons dans un process Qualité haut de gamme. Présentation des outils City One.

MIRIAD



Plus qu'un outil, Miriad est l'assurance d'un partenariat client réussi. Dernier né de nos process innovants, Miriad permet de relever les indicateurs contrôles grâce à un

ordinateur personnalisé, le PDA (Personnel Data Assistance). Miriad garantit un suivi permanent des prestations par un contrôle régulier et contradictoire. Vous avez un accès permanent et personnalisé aux résultats des contrôles effectués grâce à une interface web dédiée. Transparence et facilité d'utilisation sont les atouts forts de Miriad.

Sa mise en place est extrêmement simple. Les critères Qualité sont établis par City One et enrichis par ceux émis par le client. Chaque critère est évalué une fois par semaine. Dès que le traitement des évaluations est effectué (24 heures plus tard), les résultats sont accessibles directement sur le site web City One, sur lequel chaque client dispose d'un code d'accès personnalisé.

Miriad renforce la professionnalisation de l'accueil et assure une réactivité en cohérence avec les attentes de nos clients.

REPORTING ON LINE

City One est la seule agence à disposer d'un logiciel de reporting en temps réel sur Internet. En concertation avec vous, le responsable de site définit les indicateurs et la forme des réponses (réponses ouvertes, fermées, à choix multiples, chiffrées, commentaires, etc.) que vous souhaitez suivre et visualiser. Vous choisissez à quelle fréquence vous souhaitez disposer de ces résultats, qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs.

BOOK PRO



Notre logiciel de gestion d'accueil est paramétrable en fonction de vos exigences. Nous mettons en place les applications qui vous concernent. Book Pro permet : la réservation de salles de réunion et confirmation par mail, la gestion des visiteurs, la gestion plis et colis, la gestion des réservations de taxis, la gestion des matériels (réservation et attribution), la mise en ligne des procédures (consultation en multipostes), le module « Rappel du jour » (possibilité de rappeler aux équipes un fait marquant, une modification de procédure, etc.), la possibilité d'extraire toutes les données.

ET TOUJOURS...

APPELS MYSTÈRES : une à trois fois par semaine, nous effectuons un appel mystère sur site afin d'évaluer la qualité de l'accueil. La fréquence de ces appels peut s'intensifier en fonction de l'évolution de la prestation.

VISITES SURPRISES : 3 à 4 fois par mois, les responsables de sites et les chargés de qualité se rendent de façon inopinée sur le terrain. Ces déplacements font l'objet d'une Fiche Visite Surprise permettant au Département Qualité de recouper ce contrôle avec ses propres données.

ENQUÊTE DE SATISFACTION : tous les trimestres, nos clients reçoivent une enquête de satisfaction qui reprend l'ensemble des indicateurs définis avec City One.

LE CENTRE DE FORMATION CITY ONE, UN ATOUT MAJEUR



Grâce à son centre de formation, City One dispose d'un personnel hautement qualifié où le savoir-faire se fait l'écho d'un savoir-être, essentiels à la qualité de l'accueil. Rigueur, réactivité, dynamisme et professionnalisme sont l'esprit de City One. Cette stratégie de valorisation a pu se développer avec la mise en place de différents dispositifs de formation : l'apprentissage, la formation préalable à l'embauche, la formation continue du salarié dans l'entreprise.

En formant ses hôtes et hôtesse en interne, City One assure un modèle qualitatif durable et joue sur un atout fondamental : la pérennisation des postes en fidélisant ses salariés. Dans un secteur largement touché par le turn-over, le pacte « gagnant-gagnant » de City One avec ses salariés garantit stabilité et sérénité.



RENCONTRE

« Avec City One, Le Groupe Le Monde a professionnalisé son accueil tout en réduisant ses coûts »

Depuis le 1^{er} décembre 2008, l'accueil téléphonique du Groupe Le Monde est assuré par City One. Une collaboration jugée des plus satisfaisantes par Jean-Luc Pellati, Responsable des Services Généraux du Groupe.

VOUS AVEZ CHOISI D'EXTERNALISER VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE AVEC CITY ONE. QUELLES ONT ÉTÉ LES MOTIVATIONS DE VOTRE CHOIX ?

L'équipe de City One a très bien mesuré les attentes du Groupe Le Monde. Elle a même devancé certaines de nos contraintes. Nous avons donc été tout de suite en confiance. Il était essentiel que les nouvelles hôtesse s'impregnent de la vie de notre entreprise ; qu'elles aient un intérêt de lecture pour nos publications ; qu'elles aient envie de rejoindre nos propres équipes et de s'engager dans notre histoire. Et je dois dire que City One a parfaitement répondu à cette mission. Le recrutement et la formation des hôtesse a été un des points forts de notre collaboration.

COMMENT S'EST OPÉRÉ LE CHANGEMENT DE MODÈLE ?

En toute sérénité. Au total, la formatrice City One a passé 15 jours au sein du Groupe. Ensemble, nous avons mis en place une charte interne. Le sens de l'écoute de l'équipe City One a vraiment été efficace. De fait, le changement s'est déroulé en douceur.

AVIEZ-VOUS DES APPRÉHENSIONS À LA MISE EN PLACE DE L'EXTERNALISATION DE VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ?

Non, car les responsables City One ont su nous mettre en

confiance. Ils ont fait preuve d'un grand professionnalisme. D'autant plus que notre modèle était obsolète et ne correspondait plus du tout à notre image. City One a été très réactif par rapport à nos propres demandes.

QUELLES ÉTAIENT VOS EXIGENCES ?

Une mise en place qualitative du fonctionnement du nouvel accueil téléphonique et une responsable d'équipe qui soit fixe. Pour nous, il n'est pas envisageable de supporter le turn over pour un poste aussi fondamental. City One a répondu à nos exigences sans le moindre problème.

QUEL EST VOTRE PREMIER BILAN ?

Très positif ! Non seulement nous avons réduit considérablement nos coûts, - ils ont baissé de 70 % ! Mais nous avons également valorisé notre image grâce à un standard vraiment plus professionnel dans l'accompagnement aux appels.

DIRIEZ-VOUS QUE L'EXTERNALISATION DE VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EST UN AVANTAGE ?

Tout à fait. D'autant plus que ce service nous simplifie la vie dans la mesure où toute la gestion est assurée par City One. Même en période de grève nationale, City One est capable de nous assurer notre accueil téléphonique grâce à une prise en charge hôtelière. Par ailleurs, la polyvalence des hôtesse assurent une mutualisation des tâches, source d'optimisation des ressources. Notre collaboration fonctionne tel un partenariat : dans l'échange et l'écoute la plus attentive.

PROXIMITÉ

LE RÉSEAU CITY ONE

Paris • Roissy • Montigny-Le-Bretonneux
Lille • Le Havre • Blois • Rennes
Bordeaux • Toulouse • Marseille
Lyon • Strasbourg • Bruxelles

CITY ONE

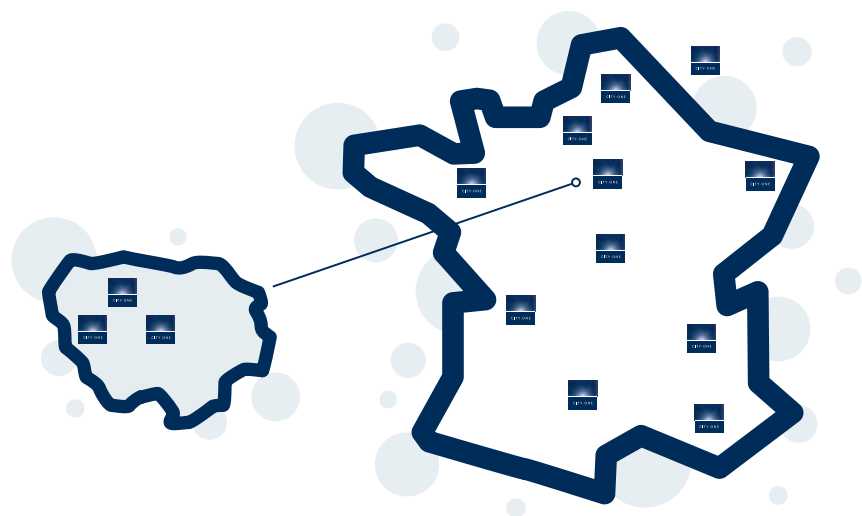
144, bd Péreire, 75017 Paris

CONTACT :

Anne-Sophie Carbonnaux

anne-sophie.carbonnaux@cityone.fr

Tél. : +33(0)1 55 37 34 34 – www.cityone.fr



Buzz&Co est une publication éditée par City One, 144, bd Péreire, 75 017 Paris • Tél. : 01 55 37 34 34 • cityone.fr • Directrice de la publication : Sophie Pécriaux • Secrétaire de rédaction : Lisa D'Epiro • Crédit photos : City One, Fotolia, DR • hima360, agence-conseil en communication éditoriale (01 70 38 25 04).





BUZZ AND CO

LA LETTRE DU GROUPE City One

AVRIL 2009

ÉDITO



En quatre ans, City One a doublé son chiffre d'affaires et ses effectifs ! Preuve que la confiance que vous nous accordez se fait l'écho de notre professionnalisme et de nos valeurs. Un engagement que nous garantissons à tous nos clients avec pour seul objectif : vous satisfaire en vous offrant une optimisation globale de votre accueil. Notre expertise ? Un service sur-mesure qui répond à vos spécificités et exigences. Nos atouts ? La formation et le recrutement de nos équipes pour un accueil ultra performant ; et la garantie d'une réduction de vos coûts de fonctionnement. L'externalisation avec City One est l'assurance d'une gestion simplifiée, d'un accueil valorisé et d'un schéma économique optimisé. Bienvenue au sein de nos équipes !

*Sophie Pécriaux
Fondatrice et P-D-G de City One*

CHIFFRES CLÉS

CRÉATION SA AU CAPITAL DE
1991 117 720 €

EFFECTIFS

2008 2000 personnes
2007 1540 personnes

CA

2008 53 000 000 €
2007 42 000 000 €

À LA UNE

EXTERNALISEZ VOTRE ACCUEIL ! UNE SOLUTION SIMPLE ET OPTIMALE

Leader dans les métiers de l'accueil en entreprise, City One propose des prestations sur-mesure, adaptées à vos exigences et spécificités. Les clés de notre savoir-faire ? Disponibilité, écoute et réactivité.

Grâce à notre centre de formation, un recrutement dédié et des prestations de qualité certifiées NF Service, l'accueil City One offre un service personnalisé. À l'écoute constante des besoins de nos clients, nos prestations et nos services annexes sont aujourd'hui une marque de professionnalisme, celle qui fait la différence !

L'ENGAGEMENT CITY ONE

Connu et reconnu pour notre expertise qualité, nous nous engageons dans un pro-

cess ultra qualitatif et personnalisé. C'est pourquoi, au-delà de l'accueil physique et téléphonique, nous assurons des services complémentaires comme la gestion des salles de réunions, du courrier, des courses, des réservations taxis...

L'OFFRE PLUS

Nous allons plus loin encore et adaptons nos équipes à vos besoins réels. Nos hôtes-ses peuvent assurer des tâches de secrétariat et assistantat. Elles gèrent également la billetterie des voyages, les services aux occupants (plateaux repas, cafés...), la conciergerie. Enfin, nous vous proposons des services techniques comme la gestion de la reprographie, de la logistique des sauvegardes informatiques, du parc de véhicules...



NOUVEAU

CITY ONE OUVRE UNE AGENCE DANS LES YVELINES

Parce que vous êtes de plus en plus nombreux à faire appel à l'expertise accueil City One, nos implantations se multiplient. Fort de nos douze agences sur tout le territoire national (plus une à Bruxelles), notre présence sur l'Île-de-France n'a cessé de se développer ces dernières années. C'est dans un désir de proximité constant avec nos clients, que nous avons ouvert une agence à Montigny-Le-Bretonneux.

➔ Pour toutes demandes d'information, contactez Anne-Sophie Carbonnaux :
anne-sophie.carbonnaux@cityone.fr - Tél. : +33(0)1 55 37 34 34





INTERVIEW

« L'externalisation de l'accueil avec City One vous assure qualité et optimisation des coûts »

Externaliser votre accueil ? Rien de plus simple ! Il suffit d'un accompagnement irréprochable, d'une équipe d'experts, d'une écoute constante et d'un suivi sans faille. Explications par Sarah Templier, directrice de l'accueil City One Paris et Région Nord.

QUELLES SONT LES ÉTAPES FONDAMENTALES À L'EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL D'UNE ENTREPRISE ?

L'entretien préalable avec le client est la base d'une collaboration efficace. Cet axe d'accompagnement assure la conduite de changement que doivent suivre nos clients. Après avoir évalué les caractéristiques de la structure, nous procédons à un audit de deux à trois jours en moyenne, mais qui peut selon certains cas, se dérouler sur une semaine, voire plus. Il est essentiel que nos équipes s'imprègnent de la culture de l'entreprise.

CET ACCOMPAGNEMENT SE FAIT-IL SUR LA DURÉE ?

Bien entendu. Il est hors de question que nos clients connaissent une rupture sous prétexte d'un changement de modèle. Le but premier est, ne l'oublions pas, de professionnaliser le service accueil. Nos responsables de site sont donc extrêmement présents et disponibles.

DIRIEZ-VOUS QUE L'ÉCOUTE EST UN AXE MAJEUR ?

Je dirais qu'il est la condition sine qua non à toute collaboration. Une compréhension globale et totale des attentes de nos clients nous permet d'offrir un service performant et sur-mesure.

QUELS SONT LES AVANTAGES D'UNE EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL POUR L'ENTREPRISE ?

L'optimisation en tout point ! D'abord celui de la professionnalisation d'un poste clé

pour l'image d'une entreprise. Puis et c'est un point capital : l'optimisation du schéma économique. L'externalisation est, en effet, source d'économie.

C'EST-À-DIRE ?

L'externalisation simplifie le quotidien administratif. Fini les tracas de remplacement en cas d'absence de l'hôtesse. Fini les appels aux agences d'Interim. City One gère l'accueil dans sa globalité. Et nos hôtesse sont formées pour répondre au mieux aux attentes de nos clients. L'optimisation passe par là. Si, dans le cadre d'un audit, nos responsables de site remarque une baisse d'activité à un moment de la journée ; nous proposons aussitôt un service annexe : la gestion des fournitures, les réservations voyages, la gestion du courrier... Tous ces services, sauf cas spécifique, sont proposés dans nos contrats.

L'EXTERNALISATION EST DONC UN AVANTAGE POUR L'ENTREPRISE...

Oui, car nous proposons un schéma économique moins coûteux avec un service encore plus performant. L'entreprise simplifie sa gestion administrative tout en réduisant ses coûts. Pourquoi se priver d'un service qui de surcroît assure la professionnalisation d'un poste ? Par ailleurs, notre service qualité est irréprochable. C'est ce qui fait la marque de City One dans la conduite de nos contrats.

PREMIÈRE

CALL CENTER : OPTEZ POUR LA PLATE- FORME TÉLÉPHONIQUE !

Vous hésitez à externaliser votre accueil téléphonique via une plateforme ? Et pourtant... Que ce soit pour des raisons de capacité ou d'opérations ponctuelles, les avantages compétitifs du service Call Center sont des plus performants. Jugez-en plutôt : à réponse qualitative égale, City One vous propose une réduction de vos coûts, une équipe dédiée, et une large offre de services. En réalisant des économies importantes en termes de main d'œuvre, vous pouvez générer de nouvelles sources de bénéfices.



Nos opérateurs et opératrices sont tous bilingues et formés selon nos normes qualité. Enfin, la flexibilité de nos services vous assure une réponse conforme à vos besoins. Parce que nos équipes et responsables de sites veillent à la bonne conduite de vos opérations, le Call Center est une offre sûre et optimale.



VOUS ÊTES DE PLUS EN PLUS NOMBREUX À NOUS FAIRE CONFIANCE !
BIENVENUE À TOYS R US, LE MONDE, CRÉDIT DU NORD, SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE,
RENAULT, CENTRE NATIONAL DE LA DANSE, AKERYS GROUPE, MBDA, SACEM, MONOPRIX.

SUR-MESURE ET QUALITÉ, LES SECRETS DE L'EXPERTISE CITY ONE

Reconnu pour notre engagement qualité, nous sommes ultra exigeants en termes de performance. Pour assurer ce niveau de prestations et services, nous nous engageons dans un process Qualité haut de gamme. Présentation des outils City One.

MIRIAD



Plus qu'un outil, Miriad est l'assurance d'un partenariat client réussi. Dernier né de nos process innovants, Miriad permet de relever les indicateurs contrôles grâce à un

ordinateur personnalisé, le PDA (Personnel Data Assistance). Miriad garantit un suivi permanent des prestations par un contrôle régulier et contradictoire. Vous avez un accès permanent et personnalisé aux résultats des contrôles effectués grâce à une interface web dédiée. Transparence et facilité d'utilisation sont les atouts forts de Miriad.

Sa mise en place est extrêmement simple. Les critères Qualité sont établis par City One et enrichis par ceux émis par le client. Chaque critère est évalué une fois par semaine. Dès que le traitement des évaluations est effectué (24 heures plus tard), les résultats sont accessibles directement sur le site web City One, sur lequel chaque client dispose d'un code d'accès personnalisé.

Miriad renforce la professionnalisation de l'accueil et assure une réactivité en cohérence avec les attentes de nos clients.

REPORTING ON LINE

City One est la seule agence à disposer d'un logiciel de reporting en temps réel sur Internet. En concertation avec vous, le responsable de site définit les indicateurs et la forme des réponses (réponses ouvertes, fermées, à choix multiples, chiffrées, commentaires, etc.) que vous souhaitez suivre et visualiser. Vous choisissez à quelle fréquence vous souhaitez disposer de ces résultats, qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs.

BOOK PRO



Notre logiciel de gestion d'accueil est paramétrable en fonction de vos exigences. Nous mettons en place les applications qui vous concernent. Book Pro permet : la réservation de salles de réunion et confirmation par mail, la gestion des visiteurs, la gestion plis et colis, la gestion des réservations de taxis, la gestion des matériels (réservation et attribution), la mise en ligne des procédures (consultation en multipostes), le module « Rappel du jour » (possibilité de rappeler aux équipes un fait marquant, une modification de procédure, etc.), la possibilité d'extraire toutes les données.

ET TOUJOURS...

APPELS MYSTÈRES : une à trois fois par semaine, nous effectuons un appel mystère sur site afin d'évaluer la qualité de l'accueil. La fréquence de ces appels peut s'intensifier en fonction de l'évolution de la prestation.

VISITES SURPRISES : 3 à 4 fois par mois, les responsables de sites et les chargés de qualité se rendent de façon inopinée sur le terrain. Ces déplacements font l'objet d'une Fiche Visite Surprise permettant au Département Qualité de recouper ce contrôle avec ses propres données.

ENQUÊTE DE SATISFACTION : tous les trimestres, nos clients reçoivent une enquête de satisfaction qui reprend l'ensemble des indicateurs définis avec City One.

LE CENTRE DE FORMATION CITY ONE, UN ATOUT MAJEUR



Grâce à son centre de formation, City One dispose d'un personnel hautement qualifié où le savoir-faire se fait l'écho d'un savoir-être, essentiels à la qualité de l'accueil. Rigueur, réactivité, dynamisme et professionnalisme sont l'esprit de City One. Cette stratégie de valorisation a pu se développer avec la mise en place de différents dispositifs de formation : l'apprentissage, la formation préalable à l'embauche, la formation continue du salarié dans l'entreprise.

En formant ses hôtes et hôtesse en interne, City One assure un modèle qualitatif durable et joue sur un atout fondamental : la pérennisation des postes en fidélisant ses salariés. Dans un secteur largement touché par le turn-over, le pacte « gagnant-gagnant » de City One avec ses salariés garantit stabilité et sérénité.



RENCONTRE

« Avec City One, Le Groupe Le Monde a professionnalisé son accueil tout en réduisant ses coûts »

Depuis le 1^{er} décembre 2008, l'accueil téléphonique du Groupe Le Monde est assuré par City One. Une collaboration jugée des plus satisfaisantes par Jean-Luc Pellati, Responsable des Services Généraux du Groupe.

VOUS AVEZ CHOISI D'EXTERNALISER VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE AVEC CITY ONE. QUELLES ONT ÉTÉ LES MOTIVATIONS DE VOTRE CHOIX ?

L'équipe de City One a très bien mesuré les attentes du Groupe Le Monde. Elle a même devancé certaines de nos contraintes. Nous avons donc été tout de suite en confiance. Il était essentiel que les nouvelles hôtesse s'impregnent de la vie de notre entreprise ; qu'elles aient un intérêt de lecture pour nos publications ; qu'elles aient envie de rejoindre nos propres équipes et de s'engager dans notre histoire. Et je dois dire que City One a parfaitement répondu à cette mission. Le recrutement et la formation des hôtesse a été un des points forts de notre collaboration.

COMMENT S'EST OPÉRÉ LE CHANGEMENT DE MODÈLE ?

En toute sérénité. Au total, la formatrice City One a passé 15 jours au sein du Groupe. Ensemble, nous avons mis en place une charte interne. Le sens de l'écoute de l'équipe City One a vraiment été efficace. De fait, le changement s'est déroulé en douceur.

AVIEZ-VOUS DES APPRÉHENSIONS À LA MISE EN PLACE DE L'EXTERNALISATION DE VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ?

Non, car les responsables City One ont su nous mettre en

confiance. Ils ont fait preuve d'un grand professionnalisme. D'autant plus que notre modèle était obsolète et ne correspondait plus du tout à notre image. City One a été très réactif par rapport à nos propres demandes.

QUELLES ÉTAIENT VOS EXIGENCES ?

Une mise en place qualitative du fonctionnement du nouvel accueil téléphonique et une responsable d'équipe qui soit fixe. Pour nous, il n'est pas envisageable de supporter le turn over pour un poste aussi fondamental. City One a répondu à nos exigences sans le moindre problème.

QUEL EST VOTRE PREMIER BILAN ?

Très positif ! Non seulement nous avons réduit considérablement nos coûts, - ils ont baissé de 70 % ! Mais nous avons également valorisé notre image grâce à un standard vraiment plus professionnel dans l'accompagnement aux appels.

DIRIEZ-VOUS QUE L'EXTERNALISATION DE VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EST UN AVANTAGE ?

Tout à fait. D'autant plus que ce service nous simplifie la vie dans la mesure où toute la gestion est assurée par City One. Même en période de grève nationale, City One est capable de nous assurer notre accueil téléphonique grâce à une prise en charge hôtelière. Par ailleurs, la polyvalence des hôtesse assurent une mutualisation des tâches, source d'optimisation des ressources. Notre collaboration fonctionne tel un partenariat : dans l'échange et l'écoute la plus attentive.

PROXIMITÉ

LE RÉSEAU CITY ONE

Paris • Roissy • Montigny-Le-Bretonneux
Lille • Le Havre • Blois • Rennes
Bordeaux • Toulouse • Marseille
Lyon • Strasbourg • Bruxelles

CITY ONE

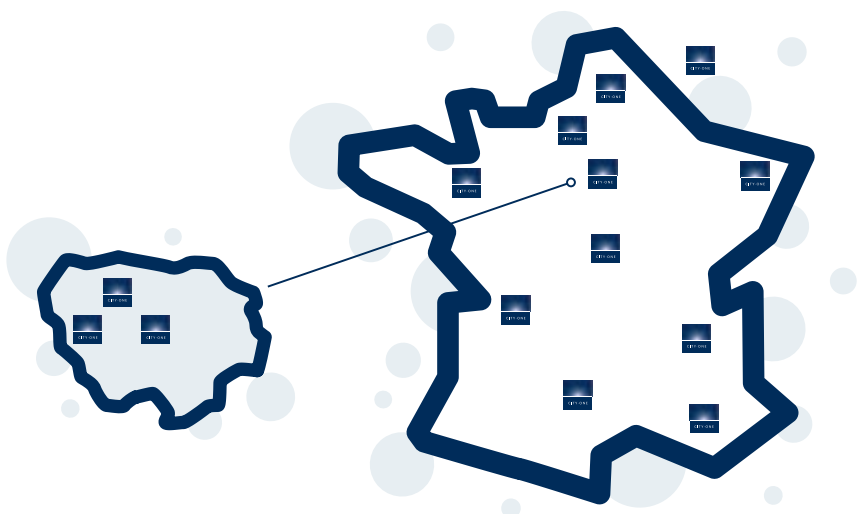
144, bd Péreire, 75017 Paris

CONTACT :

Anne-Sophie Carbonnaux

anne-sophie.carbonnaux@cityone.fr

Tél. : +33(0)1 55 37 34 34 – www.cityone.fr



Buzz&Co est une publication éditée par City One, 144, bd Péreire, 75 017 Paris • Tél. : 01 55 37 34 34 • cityone.fr • Directrice de la publication : Sophie Péciaux • Secrétaire de rédaction : Lisa D'Epiro • Crédit photos : City One, Fotolia, DR • hima360, agence-conseil en communication éditoriale (01 70 38 25 04).