

callnet.ch – Factsheet

Depuis sa fondation le 1er décembre 1997, callnet.ch, l'association professionnelle des centres de contacts suisses, améliore la qualité pour les consommateurs, les clients et les conseillers à la clientèle, tout en renforçant l'image de la branche des centres de contacts.

Dans la société de communication d'aujourd'hui, l'assurance qualité et le dialogue professionnel avec les clients sont d'une importance capitale pour une entreprise. L'approche compétente et positive envers les clients et les partenaires est devenue un facteur décisif pour toutes les entreprises et organisations. Celui qui s'adresse correctement à son environnement, peut éviter de nombreuses procédures de travail inutiles. Celui qui communique de manière compétente et professionnelle contribue de manière importante à des relations positives et fluides avec les clients, les fournisseurs, les consommateurs, les partenaires, les employés, les tiers, etc.

Dans ce contexte, l'engagement de l'association professionnelle callnet.ch en faveur de l'assurance qualité et de la professionnalisation du dialogue avec les clients est essentiel et précieux tant pour les entreprises individuelles que pour l'économie dans son ensemble. L'engagement intensif et varié de callnet.ch dans la promotion du dialogue client en tant que discipline porte de plus en plus ses fruits. C'est également le cas au sein de l'association où un échange régulier de savoir-faire et d'informations profite à tous les membres. Non seulement la branche des centres de contacts en bénéficie, mais également tous les secteurs de l'économie. Le dialogue avec les clients est un facteur clé de notre économie basée sur la communication et le partage du travail. Il continuera de gagner en importance à l'avenir.

Vos avantages en tant que membre callnet.ch :

Grâce à notre newsletter et à d'autres informations à intervalles réguliers, vous êtes toujours au courant de ce qui se passe dans la branche.

Si vous avez signé notre Code d'honneur, vous pouvez être ajouté à la fair-list afin que vos numéros de téléphone sortants ne soient plus bloqués par le filtre anti-spam des prestataires télécom. Ce service est disponible moyennant un abonnement payant supplémentaire et nécessite une adhésion à callnet.ch.

En tant qu'entreprise membre, vous et vos collaborateurs bénéficiez de conditions spéciales pour la formation RSC (Responsable d'équipe Service Client), le bootcamp CCA ainsi que l'examen CCA.

Vous bénéficiez de nombreuses entrées gratuites pour les manifestations organisées par notre association ainsi que des rabais pour les manifestations de nos partenaires comme altamedia (Relacs Contact Day) et Swiss CRM Institute AG (Swiss Customer Summit, Swiss Customer Relations Forum et Customer Relations Award).

De plus, vous bénéficiez de conditions spéciales auprès de partenaires comme Lyreco ou Service Excellence Cockpit : les membres qui répondent à l'enquête annuelle reçoivent le rapport gratuitement ; les membres qui souhaitent faire l'acquisition du rapport bénéficient d'une réduction.

Vous recevez gratuitement le Magazine « cmm360.ch » (de un à dix exemplaires, selon la taille de l'entreprise).

Vous recevez gratuitement un exemplaire de « Marketing + Kommunikation M+K ».

Nous proposons à nos membres un profil d'entreprise détaillé sur le site de callnet.ch.

Sur demande, vous pouvez utiliser le logo callnet.ch pour vos flyers etc.

Enfin, vous pouvez participer aux discussions et aux décisions sur l'engagement de l'association à court, moyen et long terme.

callnet.ch : des experts pour les experts

callnet.ch est l'association des centres d'appels suisses. Elle réunit des experts dans la gestion du dialogue client.

Nous recherchons en tant que membre chaque entreprise qui est directement ou indirectement active dans cette branche ou dans une branche voisine et qui vit nos valeurs fondamentales.

Nous soutenons et conseillons nos membres dans leurs divers défis :

- Nous assurons la formation et le perfectionnement des collaborateurs et nous les développons.
- Nous représentons les intérêts de notre branche auprès du public, des politiciens et des partenaires sociaux.
- Nous mettons nos membres en relation (réseau).
- Nous établissons et défendons des normes pour la branche.
- Les membres de l'association et leurs besoins sont au centre de nos réflexions et de nos actions.

Les membres de l'association et leurs besoins sont au centre de nos réflexions et de nos actions.

Nous communiquons honnêtement avec nos membres et nos partenaires et créons un climat de confiance par le fair-play.

Nous nous efforçons de nous améliorer et de nous perfectionner en permanence.

callnet.ch - Assurance qualité

Ces dernières années, callnet.ch a déjà pris de nombreuses mesures pour professionnaliser le dialogue client. Rien ne s'oppose à la poursuite d'une assurance qualité réussie. Les différents outils sont brièvement expliqués ci-dessous :

Code d'honneur

Le Code d'honneur est un cadre créé par callnet.ch en 2007 pour réguler les activités téléphoniques des centres de contacts. Les entreprises s'engagent à adopter une conduite sérieuse en ce qui concerne l'auto-publicité et l'acquisition de clients.

Selon le Code d'honneur, les centres de contacts peuvent uniquement accepter des mandats pour lesquelles ils disposent de l'infrastructure et du savoir-faire nécessaires. Le Code d'honneur garantit également le traitement confidentiel des informations clients et des conseils professionnels.

Fair-list

La fair-list est une liste d'entreprises qui se sont engagées à respecter le Code d'honneur. Les prestataires télécom Salt, Sunrise, et Swisscom reconnaissent les numéros sortants et en tiennent compte. Cela signifie que les numéros des membres de callnet.ch ayant signé le Code d'honneur et souscrit l'abonnement payant peuvent passer sans encombre à travers le filtre anti-spam des prestataires télécom et atteindre le client final.

Commission Suisse pour la Loyauté

Depuis 2011, callnet.ch soutient la Commission Suisse pour la Loyauté avec un expert. La Commission veut protéger les consommateurs et l'économie contre la publicité déloyale.

Événements et échanges de savoir-faire

Des échanges réguliers d'informations et de savoir-faire sur les thèmes actuels des centres de contacts ont lieu entre autres par le biais des Talks, Circles et Safaris de callnet.ch Il s'agit d'une plateforme de mise en réseau attrayante et économique pour tous les fournisseurs et utilisateurs.

callnet.ch - Formation et perfectionnement

callnet.ch offre des formations attrayantes avec certification aussi bien au niveau de responsable d'équipe que d'agent.

Responsable d'équipe Service Client avec brevet fédéral

Les responsables d'équipe Service Client conduisent un team d'agents. La diversité des rôles qui y sont liés en matière de direction, de planification, de coaching, de formation, d'analyse et de contact avec la clientèle constitue un réel défi. Cela requiert de solides compétences en matière de gestion, d'organisation, de communication et de développement. Le cours préparatoire à l'examen fédéral permet de développer ces compétences de manière axée sur la pratique.

Les thèmes principaux suivants y sont traités :

- Base organisationnelle et processus d'un centre de contacts
- Conduite et développement d'équipes décentralisés
- Conduite dans un environnement agile
- Planification et pilotage de la performance du team
- Développement et coaching des collaborateurs

- Processus au niveau du personnel d'un centre de contacts
- Base du marketing et gestion de campagnes
- Base de la technologie d'un centre de services clients

callnet.ch est l'organisme responsable de cette formation professionnelle. Elle propose la formation préparatoire et organise l'examen en vue de l'obtention du brevet fédéral.

La formation et l'examen sont subventionnés par le SEFRI.

Cours préparatoire (CCA Bootcamp) à l'examen de call center Agent

Pour se préparer à l'examen de l'association, une offre de formation continue axée sur la pratique est proposée. Le CCA Bootcamp est un programme d'apprentissage de Blended Learning qui combine des cours en ligne divertissants avec des sessions en ligne ainsi que des simulations pratiques. Cette offre est publique et ouverte à tous les clients privés et aux entreprises.

Les thèmes principaux suivants y sont traités :

- Connaissances de base pour les agents des centres de contacts
 - Technique d'entretien téléphonique professionnelle
 - Communication ciblée efficace
- Connaissances approfondies pour les agents des centres de contacts
 - L'entretien de service parfait
 - Ventes dans le service - Exploiter au mieux les opportunités de vente dans l'inbound
 - Maîtriser les réclamations - Gérer les appels difficiles
 - Réussir dans l'outbound - Sondages au téléphone

Examen de Call Center Agent callnet.ch

A l'issue de l'examen de l'association, les collaborateurs connaissent les règles de communication au téléphone. Pour ce faire, les compétences en communication telles que la conduite d'un entretien téléphonique, les techniques de questionnement, le traitement des objections et des réclamations sont testées. Quatre dialogues simulent les situations les plus courantes dans un centre de contacts - conseil, vente, réclamation, enquête. Avec le certificat de l'association, les diplômés peuvent prouver qu'ils maîtrisent les compétences de communication pertinentes et qu'ils sont en mesure de façonner le contact avec le client dans le sens d'une mentalité de service supérieure. callnet.ch organise l'examen et le réalise en public ou en interne dans les entreprises

Représentation d'intérêts et communication

callnet.ch est le porte-parole de la branche. L'association défend les intérêts des centres de contact vis-à-vis du public, des médias, de la politique et des partenaires sociaux. Elle a mis au point divers instruments à cette fin :

- callnet.ch a conclu avec contactswiss et le syndicat Syndicom une CCT sectorielle de force obligatoire. L'association peut ainsi défendre efficacement les intérêts des centres de contact.
- Dans le cadre du groupe parlementaire « relation client », des parlementaires nationaux de tous les horizons politiques se réunissent pour échanger des informations avec callnet.ch. En outre, callnet.ch entretient des échanges avec divers offices fédéraux et les organisations de consommateurs. Grâce à ces instruments callnet.ch veille à ce que les nouvelles législations tiennent réellement compte des besoins de la branche.
- callnet.ch.ch a rejoint la CCT de la branche. Cela permet à l'association de représenter efficacement les intérêts des centres de contact auprès des employés et des syndicats.
- Enfin, callnet.ch est également en contact régulier avec les journalistes. L'accent est mis sur les magazines spécialisés de la branche, mais l'association promeut également l'image des centres d'appels en contact avec les médias publics.

Contact

callnet.ch

Klausstrasse 43, 8008 Zurich

Téléphone 044 520 36 40

sekretariat@callnet.ch, www.callnet.ch