

# ac·activecapital

## business call services



Centre d'Appels pour vos opérations de qualification, conquête, fidélisation

### Offre de service Secteur Fiscalité et Patrimoine



**Pack n°1**

Qualification Cibles +

**Pack n°2**

Rendez-vous nets

**Pack n°3**

Relance téléphonique

# Pack n°1

## Qualification Cibles +



Correspond à des Sociétés disposant de leur propre Call Center, et souhaitant prendre elles-mêmes leurs RDV sur une population cœur de cible.

### Cibles :

Nous vous livrons chaque semaine un fichier de prospects correspondant à la cible suivante :

- Personnes âgées entre 25 et 56a
- Foyers payant plus de 2.000 euros d'impôts par an
- Personnes avec un taux d'endettement inférieur à 33%
- Personnes résidant sur les départements de votre choix

**Champs Fiche Livrée**  
CIV-NOM-PRENOM  
TELEPHONE FIXE  
ADRESSE POSTALE

### Méthodologie

Appel en aléatoire sur la base téléphonique.

Un mini sondage est administré aux répondants pour qualifier les profils et sélectionner ceux en adéquation avec les critères ci-dessus.

### Avantage de la méthode :

1. Nous touchons l'ensemble de la population, et pas simplement les personnes membres des fichiers utilisés et sur-pressurisés par les acteurs du marché de la gestion patrimoniale et de l'optimisation fiscale. Nous touchons donc une population plus réceptive à l'offre qu'aux membres de fichiers couramment sollicités.
2. Nous disposons d'une profondeur de base équivalente à la quasi totalité de la population.

### Coûts

- Volumétries : un TA collecte en moyenne 2 profils par heure dans la cible (la cible représentant 8% de la population en national représentatif)
- Coût unitaire de la fiche : 2.25 euros HT
- Minimum de fiches achetées par semaine : 250

## Pack n°2

### Rendez-vous nets



Correspond à des Sociétés ne disposant pas de leur propre Call Center, ou de Sociétés disposant de leur Call Center mais désireux de générer des RDV nets supplémentaires avec une totale visibilité sur leur coût d'acquisition.

### Cibles

Comme dans le Pack 1, nous travaillons sur la cible suivante :

- Personnes âgées entre 25 et 56a
- Foyers payant plus de 2.000 euros d'impôts par an
- Personnes avec un taux d'endettement inférieur à 33%
- Personnes résidant sur les départements de votre choix (hors IDF)

### Méthodologie

#### Phase 1 : Qualification

il s'agit de la méthodologie décrite dans le Pack 1 (Appel en aléatoire sur la base téléphonique / mini sondage pour sélectionner les profils en adéquation avec les critères ci-dessus). Les avantages de la méthode sont décrits dans le Pack n°1.

Phase 2: Call n°1 - Appel de prise de rendez-vous auprès des cibles qualifiées (le positionnement de l'appel est du type «bénéficiez d'un diagnostic patrimonial gratuit» où sont mis en avant l'optimisation fiscale et la génération de revenus complémentaires pour la retraite).

Phase 3 : Call n°2 - Appel de confirmation du RDV à J-48H de la date de RDV fixée.

Chaque jour vous recevez donc 2 fichiers :

- Le fichier des RDV pris lors du call n°1 (pour inscription au planning de vos Conseillers)
- Le fichier des RDV confirmés à J-48H lors du call n°2 (pour validation des RDV)

### Précisions relatives aux prises de RDV

Les RDV sont pris du Lundi 8H au vendredi 20H, au domicile ou sur le lieu de travail.

Nos TA mentionnent que la durée minimale d'entretien est de 30 minutes

## Rémunération

- Rémunération au rendez-vous effectif : 180 euros HT le rendez-vous net effectif.

Il s'agit d'un rendez vous confirmé et ayant effectivement eu lieu entre la cible et votre Conseiller.

Modalités particulières :

- ⇒ Un prospect qui s'avère hors cible lors du RDV ne sera pas facturé ;
- ⇒ Un prospect qui ne se présente pas au RDV (« lapin ») ne sera pas facturé ;
- ⇒ Un prospect qui annule un RDV confirmé lors du Call2 avant le RDV ne sera pas facturé ;
- ⇒ Un rdv confirmé à J-48h qui est reporté ou déplacé du fait du Conseiller est facturé.

Il est à préciser que les RDV «non facturables » d'après nos clients donnent lieu systématiquement à un call auprès du prospect.

Tous les appels de confirmation et de call post RDV sont systématiquement enregistrés.

- Frais de set up (mise en place du script, paramétrage CATI) : 400 euros HT
- Frais fixes mensuels (exports data, reporting) : aucun
- Conditions de règlement :
  - ⇒ Les factures sont payables à réception sur les RDV nets pris la semaine précédente.
  - ⇒ Il est demandé une avance sur RDV équivalent à une semaine de RDV prévisionnels, payable lors de la signature du contrat.

## Pack n°3

### Relance téléphonique



Correspond à des Sociétés effectuant des campagnes d'email-marketing et souhaitant coupler une relance téléphonique en renfort de ces opérations. *Un destinataire d'une campagne clique sur l'email mais ne remplit pas votre formulaire ? Nous le rappelons pour tenter de prendre le RDV (il serait dommage de perdre des « bons prospects », qui ont de l'appétence pour votre offre – ils ont cliqué sur le mail).*

#### Cibles

Vous avez déjà ciblé vos prospects lors de votre plan fichier en amont de votre campagne d'emailing.

#### Méthodologie

A J+1 semaine de votre campagne d'emailing, vous nous transmettez le fichier des cliqueurs qui n'ont pas rempli le formulaire de contact de votre campagne.

1. Nous les requalifions téléphoniquement afin de nous assurer qu'ils sont bien dans les critères « âgées entre 25 et 56a », « payant plus de 2.000 euros d'impôts par an », et « ayant un taux d'endettement inférieur à 33% ».
2. Nous effectuons la prise de RDV selon le process décrit dans le Pack n°2.

#### Rémunération

- Rémunération au rendez-vous effectif : 160 euros HT le rendez-vous net effectif (hors IDF)
- Frais de set up (mise en place du script, paramétrage CATI) : 400 euros HT
- Conditions de règlement :
  - ⇒ Les factures sont payables à réception sur les RDV nets pris la semaine précédente.

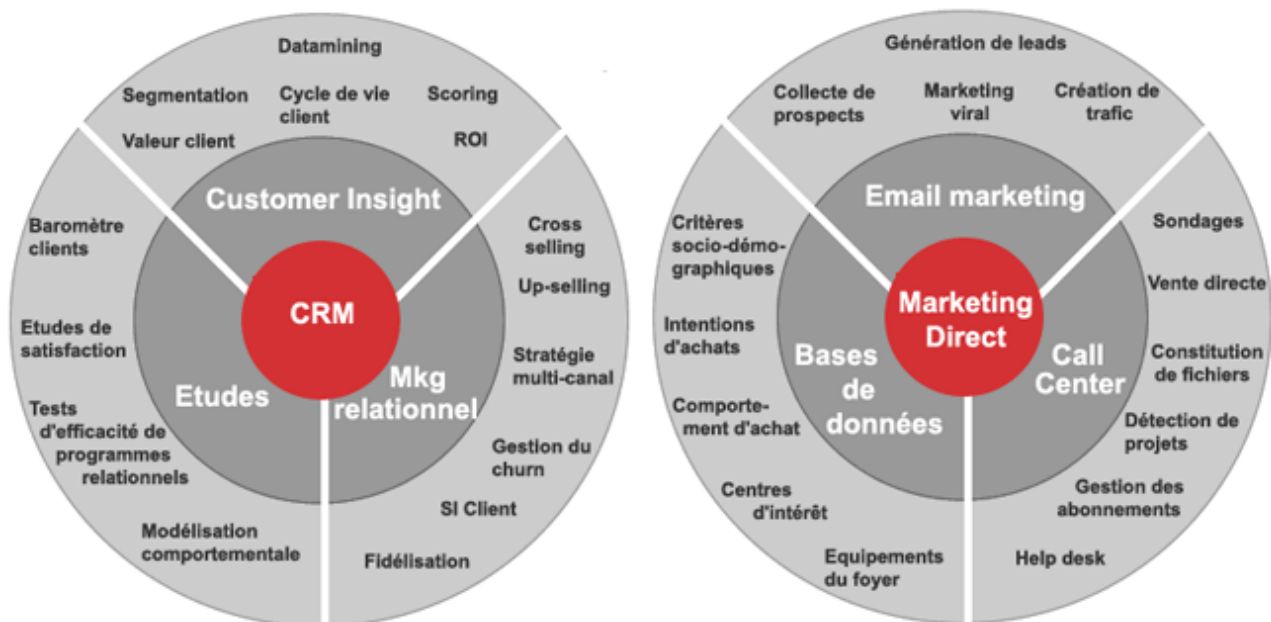
#### Précisions complémentaires

Pour souscrire cette prestation, il convient évidemment que vous disposiez du n° de téléphone des destinataires de votre emailing. En ce qui concerne d'éventuels appels sur des n° de téléphone mobile, ils sont facturés 8 euros HT par heure d'appel effectif.

# Identité

Qui Sommes-nous ?

Active Capital est une société de Marketing de la Relation Client, créée début 2004. Nous opérons dans les domaines suivants :



Active Capital fait partie du Groupe IDS, qui propose des offres intégrées sur le marché de la relation client en rassemblant tous les métiers :

- Centre d'Appels
- Solutions CRM
- Marketing direct
- Saisie de Données
- Fulfillment
- Développement informatique

Composé des sociétés Active Capital, IDSoft, BusinessCallServices, BOS Informatics et Anova, le Groupe IDS est basé en France (Lyon) et à l'île Maurice (Ebene Cybercity).



Pour notre pôle Call Center, la production se fait à l'île Maurice, mais la relation commerciale et la gestion de projet se font en France. Nos clients bénéficient donc de la proximité, en plus d'un coût compétitif.

## Présentation de notre pôle Call Center



Notre Call Center - Ebene Cybertower – vue extérieure



Notre Call Center - Ebene Cybertower – vue Atrium

Basé dans la Cybertower Ebene à l'île Maurice, notre call center offre 150 positions. Nos infrastructures et notre architecture de télécommunications garantissent un niveau de qualité élevé.

Nos télé-agents sont d'abord les collaborateurs de nos clients :  
Nous dédions une équipe stable à chacun de nos clients capable d'assimiler son métier, son langage, ses process.

Notre faible turnover, facteur clé de succès, est la combinaison d'un management efficace et d'une stratégie de rémunération ambitieuse de nos télé-agents.

**Vous souhaitez que nous réfléchissions ensemble aux modalités de mise en place de vos opérations Fiscalité et Patrimoine ?**

Contact France

Loïc FARGETTON : 04 78 42 52 74 / Gsm : 06 73 72 87 09

Contact Ile Maurice

Jean Louis DEROUCHE : +230 466 91 63 / Gsm : +230 496 8230