



ANRH

CRÉATEURS
D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE
AJOUTÉE



Florence

Centre de Relation Client
ANRH de Tours
5 années d'expérience



L'humain et la performance

au service de la gestion de votre relation client

Une relation client humaine et performante



20 ans

d'expérience



50

conseillers



3

centres de
relation client



300 000

points de contact
multicanaux

Des prestations de qualité



Accueil téléphonique

- Standard d'accueil mutualisé et gestion administrative
- Accueil multicanal : téléphonique, mail, tchat et web call back



Service client

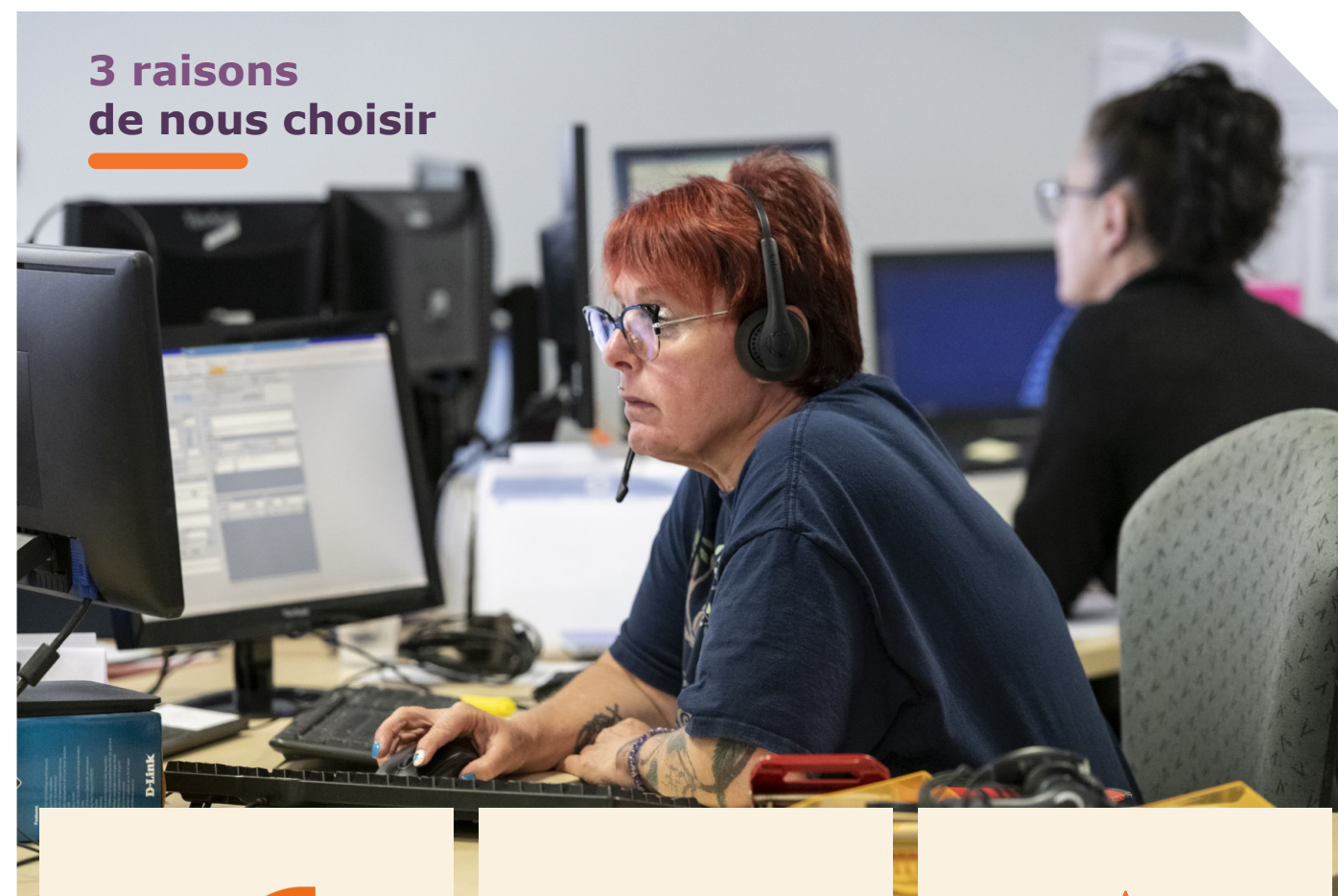
- Déploiement du pack d'outils intelligents
- Analyse quantitative et qualitative du parcours client
- Réalisation d'enquêtes qualité, satisfaction client, etc



Service Après-Vente (SAV)

- Points de contact d'entrée et escalade
- Optimisation du délai moyen de traitement (DMT)
- Amélioration de votre NPS
- Diminution du délai de résolution et augmentation du taux de résolution

3 raisons de nous choisir



Un pilotage multicanal maîtrisé

- Une hypervision fluide de l'ensemble de vos flux, depuis 3 centres de relation client interconnectés
- Continuité de service assurée pour l'accessibilité, la performance et la satisfaction client



Une équipe engagée à vos côtés

- Management de proximité et montée en compétences : une externalisation transparente pour vos clients
- Polyvalence, adaptabilité et pérennité des conseillers



Une expérience client améliorée

- DMT, Taux et délais de résolution, Qualité de discours : pilotage selon les exigences du métier
- Faire de chaque point de contact une valeur ajoutée

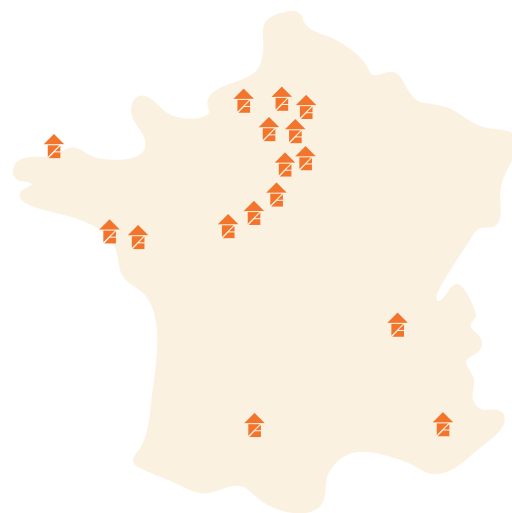
Nos experts vous **accompagnent** dans l'amélioration de votre service client. Conseils, outils, méthodes et datas **au service de votre parcours utilisateur.**

ANRH – Entreprise associative à valeur humaine ajoutée

Depuis 1954, l'ANRH conjugue excellence opérationnelle et impact social concret.

Entreprise associative, nous faisons de vos achats une source de valeur ajoutée humaine et durable.

- **25 établissements** en France
- **1 900 collaborateurs**, dont 78 % en situation de handicap
- **Plus de 2 000 clients** publics et privés
- **70 ans d'expérience** à vos côtés



Vos enjeux, notre engagement



Sécurité et qualité garanties

Nous sécurisons vos prestations grâce à une démarche qualité robuste : ISO 9001, médaille de bronze Ecovadis, et selon les sites : ISO 27001, ISO 22716, RABC...



Un maillage territorial solide

Avec 25 établissements répartis sur 9 régions, nous combinons emploi local et continuité de service grâce à nos synergies nationales.



Achats responsables et flexibles

Contribuez directement à votre OETH tout en bénéficiant de modalités flexibles : sous-traitance, co-traitance ou prestations sur site.



Impact social mesurable et valorisable

Intégrez facilement nos actions dans votre politique RSE et bénéficiez d'un soutien pour votre communication externe.



Recrutement inclusif facilité

Nous accompagnons vos recrutements de personnes avec RQTH via un dispositif sécurisé et clé en main, porté par l'ANRH.



Faisons équipe pour vos projets à impact

Entreprise Adaptée ANRH de Nantes
32 rue du Bois Briand 44300 Nantes

j.leborgne@anrh.fr 07 56 07 00 41

www.anrh.fr

Découvrez notre film manifeste

