

Toute l'équipe vous adresse ses meilleurs vœux pour 2014

édito

Les trois groupes leaders en accueil en France se partagent plus de 60% du marché par la combinaison de prix bas, de rachats systématiques (Charlestown, Ceritex, 7Accueil)..., de contrats cadres nationaux, voire d'ententes.

Dans certains cas ils osent même répondre avec deux ou trois de leurs structures (Charlestown + Ceritex + Phone Régie) chez le même prospect !

Sur certains appels d'offres ils proposent la reprise de 30 sites à un groupe bancaire, à la place de 5 ou 6 spécialistes en échange de compensations financières.



Dans tous les cas ils font du volume quand nous faisons de la proximité. Et chez ces 3 leaders, l'un est à vendre depuis deux ans, l'autre s'est développé en s'associant aux multi-services et au nettoyage industriel, quand le n°1 se spécialise ailleurs en rachetant le leader européen de la sécurité aéroportuaire.

Les autres agences d'accueil en entreprise sont des « Pure Players », proches de leurs clients, certifiées AFNOR, offrant de la valeur ajoutée, encadrant leurs personnels, proposant des formations spécifiques et tout cela dans la durée. Tout ce qui brille n'est pas d'or et ce conseil est d'autant plus important pour ceux qui remplaceront l'accueil en interne par la sous-traitance sur ce « métier d'image » qui doit être accompli par des spécialistes.

Geoffroy Castelnau,
Gérant

INTERVIEW

SEBASTIEN NAGEL

RESPONSABLE
SERVICES GENERAUX ET SECURITE



Alma Consulting Group (CA 208 M€ et 1 300 collaborateurs) accompagne les entreprises pour optimiser l'ensemble de leurs charges fiscales, sociales et financières. Implanté dans 8 pays en Europe (France, Espagne, Portugal, Royaume Uni, Hongrie, République Tchèque, Belgique) et au Canada. Le siège social de Gennevilliers rassemble environ 500 collaborateurs.

Sébastien Nagel, Responsable des Services Généraux et Sécurité, est en charge de la Relation Fournisseurs.

LNAA : Depuis combien de temps sous-traitez vous l'accueil ?

SN : Nous sous-traitons l'accueil depuis juillet 2012 dans le but de

le professionnaliser ; c'est un vrai métier !

LNAA : Que vous apporte l'externalisation de l'accueil ?

SN : Grâce à la sous-traitance nous avons 2 hôtesse permanentes et 3 hôtesse « volantes » qui connaissent parfaitement le site (elles sont régulièrement formées).

C'est un véritable gain de temps en termes de gestion des ressources : en cas d'absence, le remplacement est immédiat. C'est un vrai plus et nous gagnons tous en sérénité.

LNAA : Pourquoi avez-vous choisi Altes Accueil ?

SN : Nous avons mis 3 sociétés en concurrence, et nous nous sommes tournés vers la structure qui nous semblait être la plus professionnelle. Nous avons aussi apprécié la dimension humaine d'Altes Accueil.

LNAA : Que pensez-vous de la prestation d'Altes Accueil, son encadrement ?

SN : Le personnel est très impliqué. Nous avons très peu de turnover. Au moindre retard ou absence, nous sommes prévenus et le remplacement est immédiatement effectué. Nous avons un très bon suivi avec la chargée de clientèle ; des réunions mensuelles sont organisées, ce qui nous permet entre autre d'effectuer des statistiques sur la gestion des tâches liées à l'accueil (appels, envoi et réception des plis)..., et de faire le point sur la prestation.

LNAA : Quelles sont les principales missions des hôtesse ?

SN : Nous avons 2 hôtesse qui se relaient de 8h30 à 19h. Outre les tâches classiques de l'accueil physique et téléphonique, elles sont en charge de la gestion des plis, des badges et de l'accès parking visiteur. Elles interviennent également au niveau de l'accueil et de la prise en charge des clients (demandes de petits déjeuners, plateaux repas, accès aux restaurants d'entreprise).

Ceci est un vrai gain de temps pour nos services. Enfin, elles savent assurer l'accueil en nombre de nos managers qui viennent de province et de l'international lors de nos réunions trimestrielles (bagages, badges, déplacement).



SUITE AU VERSO



SEBASTIEN NAGEL

RESPONSABLE
SERVICES GÉNÉRAUX ET SÉCURITÉ

LNAA : Qu'attendez-vous d'une hôtesse d'accueil, quelles sont à vos yeux les principales qualités dont elles doivent faire preuve ?

SN : L'accueil est le premier contact avec le client. C'est un élément important, il doit refléter notre entreprise et nos valeurs. L'intelligence et le bon sens d'abord ainsi que l'amabilité et la réactivité sont les principaux éléments qui font la qualité de l'accueil. La bienveillance et le savoir être complètent cette liste.

LNAA : La certification Afnor NF SERVICE Accueil est-elle importante pour vous ?

SN : La norme AFNOR est un gage de qualité, les process sont carrés, les consignes sont respectées. Nous nous appuyons sur le sérieux, la rigueur et le savoir-faire liés à la certification.

Nous nous appuyons sur le sérieux, la rigueur et le savoir-faire liés à la certification.

LNAA : Quel type de partenariat avez-vous avec vos prestataires ?

SN : Je m'intéresse beaucoup à mes prestataires afin qu'ils se sentent bien sur le site, et que l'intégration se passe au mieux, en restant particulièrement vigilant au début de la prestation. Concernant l'accueil, je veille à ce que les hôtesse soient heureuses et impliquées : elles sont le premier contact avec les clients et les collaborateurs, et la première impression est souvent la plus importante.

LNAA : Etes-vous satisfait de la valeur ajoutée apportée ?

SN : Oui, Altes Accueil a permis de gagner en qualité de service. Nous avons optimisé notre plateforme de standard et diminué les temps d'attente. Nous n'avons plus « d'appels perdus ». Nous avons également chargé l'annuaire de l'entreprise dans la base de données du standard : l'hôtesse clique directement sur le contact demandé, et ceci améliore encore le temps d'attente et accélère la mise en relation avec le correspondant. Grâce à Altes Accueil nous avons pu mettre en place ce nouvel outil. Nous avons maintenant un projet de création d'un logiciel de suivi des visiteurs.

LNAA : « Votre qualité dès notre accueil » avancée par Altes Accueil, est-ce une réalité pour vous ?

SN : Oui, tout à fait. D'une part sur l'accueil pur, les hôtesse sont de vraies professionnelles, d'autre part l'encadrement est très présent et nous apprécions grandement le suivi mensuel et les visites ponctuelles des commerciaux et du dirigeant.

LNAA : Recommanderiez-vous Altes Accueil, pour quelles raisons ?

SN : Avec plaisir, bien entendu, pour tous les points positifs évoqués dans cette interview.

Alma CG est agréé par l'OPQCM, certifié ISO 9001 nouvelle norme pour l'ensemble de ses activités depuis décembre 2003 et membre du Syncost et du Syntec Conseil en Management.

Altes
ACCUEIL

18/22 RUE CURNONSKY - 75017 PARIS
Tél. 01 47 31 42 08 - contact@altes-accueil.fr

11 ANS D'EXPERTISE À VOTRE SERVICE

COLLECTION HIVER 2014
POUR ALTES ACCUEIL

Sobres, élégantes, aux couleurs tendance et à la matière soyeuse, les nouvelles tenues d'hiver de nos hôtesse sauront mettre en valeur l'image de votre entreprise.

CERTIFICATION NF SERVICE ACCUEIL :
AUDIT DE RENOUVELLEMENT RÉUSSI
POUR ALTES ACCUEIL

Altes Accueil, par sa volonté de sérieux, de professionnalisme et de rigueur, est certifiée ANOR NF Service depuis 2008.

Seules une dizaine de sociétés ont obtenu ce label. Celui-ci garantit au client l'intégrité du prestataire, la transparence des relations, la conformité des prestations définies dans la norme NFX50-575. L'audit de contrôle effectué en novembre 2013 a confirmé notre certification.



Ils nous font confiance en 2013 et 2014 ...

Qualité, exigence, expertise, traitement personnalisé, personnel pérenne et expérimenté, Toutes les marques de distinction de l'offre Accueil en Entreprise d'Altes Accueil nous permettent de faire la différence.



UN DEVIS, UN AUDIT, UN APPEL D'OFFRES, UNE ÉTUDE, UN PLAN DE PROGRÈS, UN CONSEIL ?



CONTACTEZ

LYDIE MALEC,
CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT

lmalec@altes-accueil.fr

Mobile : 06 60 14 37 07

www.altes-accueil.fr

