

● Centre d'appel Bee Help

Un service à forte valeur ajoutée



200 positions disponibles

Qui sommes-nous ?

Bee Help est un fournisseur international de services de gestion de la relation client.

Notre vision

N°1 en termes de satisfaction client, de rentabilité et de croissance sur le marché de l'externalisation des centres de contacts et de suivi clients.

Notre proposition de valeurs

Bee Help aide ses clients à se créer un avantage concurrentiel en leur offrant des solutions d'externalisation "clé en main" réduisant les coûts, augmentant le revenu et favorisant la loyauté des consommateurs.

Principes fondateurs

Pour que notre équipe puisse répondre avec excellence aux souhaits et exigences des clients et que la qualité de nos services soit optimale, nous avons choisi de faire travailler nos collaborateurs dans des conditions idéales :

- *Respect de l'éthique sociale et convivialité*
- *Autonomie et responsabilisation vis-à-vis des clients*
- *Optimisation des coûts avec une forte fidélisation des équipes*

Les métiers de Bee Help

Appels entrants

Service client
Gestion des équipes itinérantes
Support technique avec prise en main à distance
Helpdesk
Gestion de la chaîne SAV et ADV

Appels sortants

Détection d'opportunités
Télémarketing
Télévente
Gestion du risque
Enquête

La qualité

Notre meilleure assurance qualité : la satisfaction et la confiance renouvelée de nos clients-partenaires.

Assurance qualité au niveau technologique et au niveau des prestations.

Le groupe a investi dans un système de contrôle de la qualité pour améliorer les services fournis.

Tous les dysfonctionnements sont recueillis (interne ou externe) et analysés pour faire l'objet d'une action corrective et/ou d'une amélioration du processus. Un ensemble de rapports d'activité permet de fixer et de suivre les niveaux de services.

Afin d'assurer une totale transparence des prestations réalisées, nous procédons régulièrement à des écoutes discrètes sur site et à distance, accessibles à nos clients et partenaires concernés.

L'ensemble des communications sont enregistrées.



Confidentialité

Le groupe s'engage sur la confidentialité des données appartenant à nos clients. Nous nous engageons à signer un document sur l'engagement du groupe à respecter les directives européennes en la matière, dans le cadre de la loi tunisienne.

Protection des données

- Conformité de notre société à l'application de la loi du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère individuel
- Impossibilité pour un agent de sauvegarder sur un support externe
- Paiements électroniques entièrement sécurisés
- Nos salles sont équipées de caméras IP
- Accès aux locaux par badges aux personnes autorisées pour l'opération
- Accès aux salles Informatique & Télécoms : exclusivement aux managers techniques

Ressources humaines

La réussite d'une opération passe par la qualité de ses équipes.

Un des premiers groupes en Tunisie à intégrer une dimension sociale à ses projets afin de créer une forte appartenance de ses collaborateurs à un groupe.

- Politique salariale motivante & transparente
- Primes motivantes : résultats qualitatifs & quantitatifs
- Possibilité de carrière au sein du groupe
- Mise en place d'avantages sociaux
- Etat d'esprit positif basé sur une responsabilisation et une forte autonomie des collaborateurs dans leur travail



Résultats

- Recrutement très sélectif
- Management uniquement composé de profils Bac+5
- Fidélisation des équipes (moins de 3% de turnover)
- Avantage : des partenariats forts, de qualité et dans la durée

Infrastructures

- **Redondance totale des sites** en cas de sinistres majeurs
- **Lignes spécialisées à l'international** - LLI filaire principale et backup
- **Liaisons Internet** - lignes internet SDSL multiplexées
- **Protections électriques** - serveurs ondulés (autonomie 4 heures) et groupe électrogène
- **Protection des données** - La protection des accès aux informations est réalisée de façon à éviter toute atteinte à l'intégration ou à la confidentialité des données
- **Equipements de sauvegarde** des données et procédures de suivi et de contrôle
- **Sécurité des locaux** - Contrôle d'accès par badge / salles informatique & télécom entièrement sécurisées
- **Protection incendie** - Les locaux sont équipés de protections incendie.

Quelques références