

**Contact presse :**

Elodie Arnéodo / Nelly Torossian

04.91.19.16.16

[bleuciel@societebleuciel.com](mailto:bleuciel@societebleuciel.com)

Septembre 2013

**Les réseaux Auto Sécurité et Sécuritest  
lancent S.A.R.A. (Service d'Assistance et de Réception d'Appels)  
pour faciliter le travail de leurs affiliés**

**Les réseaux de contrôle technique Auto Sécurité et Sécuritest proposent désormais à leurs affiliés un service d'assistance et de réception d'appels baptisé « S.A.R.A. » Alternative idéale pour préserver un contact de qualité avec les clients, ce service permet d'apporter un véritable soutien professionnel aux gérants notamment ceux qui travaillent seuls ou à deux dans leurs centres. Une téléopératrice prend ainsi les appels du centre et gère directement son agenda en ligne. Objectif : conserver un accueil téléphonique de qualité, et simplifier le travail des contrôleurs.**

**L'accueil clients, un enjeu capital**

D'après une étude commandée à BVA par SGS en novembre 2012, la qualité de l'accueil fait partie du top 5 des critères motivant le choix d'un centre de contrôle technique ; quant à la prise de rendez-vous, elle s'effectue encore à 72 % par téléphone. La relation client au téléphone est donc particulièrement importante mais il est parfois difficile pour les contrôleurs de réceptionner les appels durant leurs prestations. De plus, certains appels sont perdus lorsque la ligne est saturée ou quand le centre est fermé.

**Une assistance téléphonique haute qualité**

L'assistance S.A.R.A, assurée par Webhelp Télésecrétariat, une solution du groupe Webhelp (n°2 de la relation client en France), permet de prendre en charge les appels téléphoniques sur de larges plages horaires - jusqu'à 20h en semaine - quand le centre de contrôle technique ne peut pas assurer le secrétariat.

**Un service à la carte**

Le transfert d'appels vers S.A.R.A peut se faire sous trois formes : le « transfert partiel » qui permet de prendre le relai lorsque le centre est fermé, le « transfert en débordement » dès que la ligne est saturée ou en cas de non réponse, et enfin le « transfert total » qui permet de transmettre l'ensemble des appels du centre aux téléopératrices S.A.R.A.

### **Des réseaux dynamiques**

Agenda et paiement en ligne, offres de dernière minute, Service d'Assistance de Réception d'Appels... les réseaux Auto Sécurité et Sécuritest mettent un point d'honneur à apporter un service de qualité à leurs affiliés en leur proposant sans cesse de nouveaux outils toujours mieux adaptés à leurs besoins.

### **A propos de AUTO SECURITE : [www.autosecurite.com](http://www.autosecurite.com)**

Premier né sur le marché du contrôle technique automobile, le réseau AUTO SECURITE compte aujourd'hui 938 centres sur l'ensemble du territoire et les DOM. En 2012, 1.830 contrôleurs ont réalisé près de 3.600.000 contrôles obligatoires.

### **A propos de SECURITEST : [www.securitest.fr](http://www.securitest.fr)**

SECURITEST assure aux automobilistes un service de proximité et de grande qualité grâce à ses 2.050 contrôleurs agréés répartis dans 1007 centres de contrôle. En 2012, le réseau SECURITEST a réalisé plus de 4.030.000 contrôles obligatoires.

### **A propos de SGS : [www.sgsgroup.fr](http://www.sgsgroup.fr)**

SGS est le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Reconnu comme la référence mondiale en termes de qualité et d'intégrité, SGS emploie plus de 75 000 collaborateurs, et exploite un réseau de plus de 1500 bureaux et laboratoires à travers le monde. En France, depuis l'acquisition des réseaux SECURITEST en juillet 2004 et AUTO SECURITE en août 2005, SGS est le n°1 du contrôle technique, avec près de 34 % de part de marché et 1.945 centres de contrôle.

### **A propos de Webhelp télésecrétariat : [www.webhelp.fr/telesecretariat](http://www.webhelp.fr/telesecretariat)**

Webhelp télésecrétariat est un service de permanence téléphonique externalisé. Les téléopératrices gèrent à distance les appels et les agendas de nombreux clients provenant d'univers professionnels variés : centres de contrôle automobile, PME, avocats, médecins...

Le service est disponible de 8h à 20h en semaine et de 9h à 18h le samedi, soit 69 heures par semaine.

Webhelp télésecrétariat est une solution du groupe Webhelp, 2ème opérateur français sur le secteur de la relation client en volume de contacts gérés.