



La relation client,
un secteur en plein développement



La présence des leaders de la relation client
sur le territoire d'Orléans Val de Loire



Un véritable accompagnement des entreprises
grâce aux structures de soutien



Formation initiale et continue
en réponse aux exigences des entreprises

Le secteur des centres de relation client



Orléans Val de Loire

www.orleans-valde Loire-business.com



Les centres de relation client, secteur phare à Orléans Val de Loire

La relation client, un secteur en plein développement



Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, il est stratégique pour les entreprises de concentrer leurs efforts vers des consommateurs devenus très exigeants, en mettant en place des services clients professionnels et structurés.

Les centres de contacts gèrent alors à distance, la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. Ils représentent un ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter une réponse adaptée à la demande de chaque client.

Il existe, selon les études, environ **2 700 centres de relation client en France et plus de 260 000 personnes y travaillent.**

Les entreprises qui ont recours à ce type d'activité ont le choix d'internaliser ou d'externaliser leur relation client selon leur stratégie.

Sur Orléans Val de Loire, les 2 types de configuration existent:

- centres internes: BNP Paribas, Gras Savoye, Novalis-Taitbout...
- centres externes: Téléperformance, SVP-Business Fil...

La présence des leaders de la relation client à Orléans Val de Loire

La région Centre, et principalement l'agglomération Orléans Val de Loire, est la **5^{ème} région d'implantation des centres de relation client** après les régions: Ile de France, Rhône-Alpes, Nord-Pas-de-Calais et Aquitaine.

Le secteur des centres de relation clients est dynamique sur notre territoire puisque 35 centres y sont implantés, outsourcers ou centres internalisés.

Ce secteur emploie ainsi plus de 3 200 salariés, soit 1,7% de la population active.

Les secteurs d'activité les plus consommateurs de centres relation client à Orléans Val de Loire sont **les banques, les assurances et les mutuelles** avec des représentants aussi prestigieux que:

- BNP Paribas
- Gras Savoye
- GMF Téléassurances
- Crédit Mutuel
- Crédit Agricole
- Groupama Paris Val de Loire
- Sogécap (Société Générale)
- Pacifica
- Novalis
- Sphéria Val de France
- Malakoff- Médéric
- La PosteTéléposte

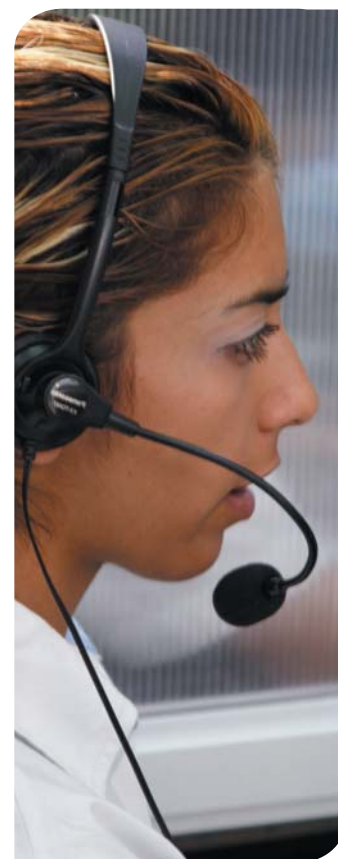
SALAIRE NET HORAIRE MOYEN DANS LE SECTEUR DE LA RELATION CLIENT

AGGLOMÉRATION ORLEANS VAL DE LOIRE	9,6 €
ILE DE FRANCE (PETITE COURONNE) ¹	3,8
FRANCE	11,3



LES CENTRES DE RELATION CLIENT IMPLANTÉS À ORLEANS VAL DE LOIRE ET SA REGION

Entreprise	Activités	Effectifs
TELEPERFORMANCE FRANCE	Téléphonie	600
BNP PARIBAS	Banque	273
LH2	Sondages, enquêtes	250
GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE	Assurance	200
GRAS SAVOYE	Assurance	150
TRAJECTOIRE / EVEREST	Marketing relationnel	150
WANADOO	Télécoms	105
EDF	Services	80
CEGID	Informatique	71
GMF-TÉLÉASSURANCES	Assurance	66
CRÉDIT MUTUEL	Banque	64
CRÉDIT AGRICOLE	Banque	60
FRANCE TELECOM (1014)	Télécoms	40
SOGECAP (STÉ GÉNÉRALE)	Banque	36
LA POSTE-TÉLÉPOSTE	Banque	36
PACIFICA	Assurance	35
SPHÉRIA VAL DE FRANCE	Assurance	33
SVP-BUSINESS FIL	Conseil juridique et fiscal	33
NOVALIS - TAITBOUT	Assurance	33
MÉDÉRIC - MALAKOFF	Assurance	32
CPAM	Services	28
PMS JURIS	Informatique	20
LEXISNEXIS INFOLIB	Informatique	18
L'ORÉAL	Cosmétique	16
JPN CONSULTING	Télémarketing	12
IBM	Informatique	10
CUSTOMER SUPPORT ON LINE TEAM		
LOIRETEL SERVICES	Services	6



Un véritable accompagnement des entreprises grâce aux structures de soutien

» L'AggIO - Direction du développement économique Ses missions :

- aménager, gérer les parcs d'activités et développer des services+ pour les entreprises et leurs salariés
- accompagner le développement et l'implantation des entreprises
- assurer la promotion économique du territoire d'Orléans Val de Loire

L'AggIO, membre de l'AFRC, anime le Club des Centres de Relation Clients.

Ce club regroupe plusieurs centres de relation client (BNP Paribas, Téléperformance, Novalis-Taitbout, Gras Savoye, Business Fil, Trajectoire) et se veut un lieu d'échanges informels sur les réalités de la profession.

L'AggIO organise les rencontres de ce club autour d'un thème donné et fait appel à des intervenants extérieurs selon la thématique.

L'AggIO entretient par ce biais des relations privilégiées avec les entreprises et a développé une véritable expertise dans le secteur de la relation client.

Tél. 02.38.78.49.08 - www.orleans-valdeloire-business.com

» AFRC - ASSOCIATION FRANÇAISE DE LA RELATION CLIENT

L'AFRC (Association Française de la Relation Client) assure la reconnaissance et la promotion des métiers de la relation client tout en menant une réflexion sur les conditions d'exercice du métier.
Tél. 0826.805.801 - www.afrc.org

» PÔLE EMPLOI

Pôle Emploi accompagne les entreprises dans leurs recrutements notamment par la mise en place de la méthode des habilités.
www.pole-emploi.fr



Formation initiale et continue en réponse aux exigences des entreprises

Des formations initiales adaptées aux besoins des acteurs économiques

Avant Baccalauréat

- Brevet d'Études Professionnelles : Vente action marchande

Baccalauréat

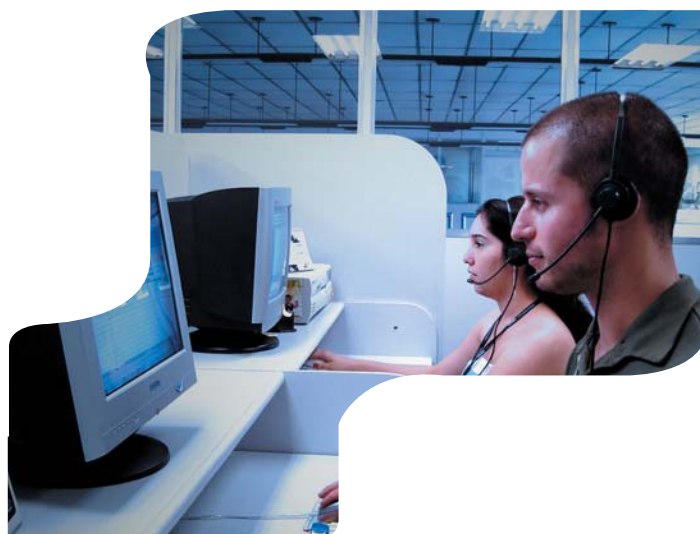
- Baccalauréat professionnel Commerce
- Baccalauréat professionnel Services (accueil - assistance - conseil)
- Baccalauréat professionnel Vente (prospection - négociation - suivi de clientèle)
- Baccalauréat technologique Sciences et technologies de la gestion spécialité commerciale

BTS

- Négociation et relation client
- Management des unités commerciales
- Commerce international

Bac +3 / Bac +4

- Licence Sciences de Gestion
- Licence Gestion des Entreprises et des Administrations
- Diplôme de l'École de Commerce et de Gestion



Une main d'œuvre qualifiée grâce à la formation continue

GRETA Loiret Centre

- Commercialisation : action commerciale, force vente, négociation commerciale, vente par correspondance, vente par téléphone, vente spécialisée
- Gestion commerciale : service après-vente
- Bac Pro Commerce
- Bac Pro Vente
- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Négociation et Relation Client

Tél. : 02.38.49.12.12 - www.greta-loiret-centre.fr

Institut National de Formation et de Recherche sur l'Éducation Permanente INFREP

- Conseiller Service Client à distance

Tél. : 02.38.62.64.00 - www.infrep.org

Chambre de commerce et d'industrie du Loiret

- Commercialisation : action commerciale, encadrement force de vente, force de vente, technico-commercial, vente distribution, vente par téléphone
- L'attitude commerciale en réception d'appels
- Prospection commerciale: la prise de RDV
- Techniques de vente en face à face
- Optimiser ses entretiens pour vendre plus
- Traiter efficacement la réclamation client
- S'adapter aux tactiques des acheteurs
- Cycle supérieur Forces de vente

Tél. : 02.38.77.85.96 - <http://formationcontinue.loiret.cci.fr>

Novitec

- Qualification Vente, Techniques commerciales: prospection téléphonique, argumentaire, traitement des objections, vente aux grands comptes, coaching commercial

Tél. : 02.38.22.22.50 - www.novitec.fr

AFPA Olivet

- Attaché commercial
- Manager d'univers marchand
- Conseiller service client à distance

Tél. : 02.38.25.26.40 - www.centre.afpa.fr

Cecam Formation

- BTS Management des Unités Commerciales
- BTS Négociation et Relation Client

Tél. : 02.38.53.12.20 - www.cecama-formation.com

Entreprise et Formation

- Relation téléphonique: accueil téléphonique, prises de RDV, relances d'impayés, gestion des situations conflictuelles au téléphone...

Tél. : 02.38.78.18.73 - www.udel45.fr

JPN Consulting

- Formation de l'encadrement aux techniques de marketing direct
- Formation d'équipes commerciales
- Formation de téléacteurs, télévendeurs et téléassistants
- Formation à l'accueil téléphonique
- Formation des professionnels du marketing direct et téléphonique

Tél. : 02.38.53.17.17 - <http://www.esor.direct.pagesperso-orange.fr>



www.oreans-valdeloire-business.com

L'Agglo

Espace St Marc - 5 place du 6 juin 1944 - BP 95 801 - 45058 Orléans Cedex 1 - France

Tél. 33 (0)2 38 78 49 08 - Fax. 33 (0)2 3878 49 01 - Email : eco@agglo-orleans.fr

Orléans Val de Loire vous surprendra !