



HERMEA



# VOTRE RÉALITÉ OPÉRATIONNELLE

En marque blanche, la relation client ne tolère pas l'approximation : le niveau de service doit rester constant, même quand la charge, elle, ne l'est pas.

## Les moments qui font dérailler la qualité

- **Moments de rupture** : reprises (lundi, post-vacances), bascules d'équipe, densification de flux.
- **Moments à enjeu** : quand la qualité relationnelle se joue (patients + médecins plus exigeants, promesse marque blanche sous tension).

## Conséquence

Quand la capacité n'est pas sécurisée, c'est rarement "un gros incident" — c'est une érosion : qualité de relation, délais, cohérence du discours... puis perte de confiance.



# LA PROBLÉMATIQUE

**Le vrai risque est d'ajouter une ressource non pilotable.**

Quand l'activité augmente, la tentation est simple : **ajouter de la capacité.**

Mais une ressource externe mal cadrée — promesse floue, micro-volumes, intervention irrégulière — devient vite **difficile à intégrer dans l'organisation.**

Résultat :

- **des processus moins clairs**
- **une qualité de service variable**
- **plus de coordination pour les équipes internes**

Et au final, ce qui devait soulager l'organisation finit **par fragiliser la relation client.**



# NOTRE VISION

**Une relation client fiable ne dépend pas des aléas de l'activité.**

**Elle repose sur une organisation capable de garantir continuité, clarté et maîtrise opérationnelle, même lorsque la pression augmente.**

# NOTRE MISSION

**Sécuriser la continuité de service des télésecrétariats en fournissant une astreinte dédiée, planifiable, et activable sur les plages critiques.**

Ce que ça change concrètement

- **Des renforts prévisibles**
- **Une promesse claire**
- **Un pilotage simple**

# CE QUE HERMEA VOUS APPORTE



## UNE CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE FIABLE

Nous assurons la gestion de vos appels entrants avec un cadre clair et structuré :

- prise en charge professionnelle des appels entrants
- respect de vos processus internes
- adaptation à votre discours et votre image de marque
- qualification claire des demandes clients

## UNE RELATION CLIENT MAÎTRISÉE

Chaque interaction est traitée avec rigueur et cohérence :

- accueil téléphonique professionnel et rassurant
- écoute active et compréhension des demandes
- réponses structurées selon vos procédures
- cohérence dans le traitement des appel

## UNE CONTINUITÉ DE SERVICE

Nous sécurisons votre relation client même en période de forte activité :

- gestion des pics d'appels
- réduction des appels manqués
- maintien de la qualité de service
- relais opérationnel lors des absences ou surcharges
- disponibilité constante pour vos clients

## UNE INTÉGRATION SIMPLE

Nos équipes s'intègrent facilement à votre organisation :

- prise en main rapide de vos outils
- adaptation à vos méthodes de travail
- collaboration fluide avec vos équipes internes
- mise en place rapide du dispositif

# NOS SERVICES



## PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Gestion complète des appels entrants :

- **accueil téléphonique professionnel**
- **qualification des demandes**
- **prise de messages structurée**
- **transfert vers les équipes concernées**

## GESTION DES DÉBORDEMENTS

Lors des périodes de forte activité :

- **renfort immédiat sur les appels**
- **réduction des appels manqués**
- **maintien de la qualité de service**

## INTERVENTION EN MARQUE BLANCHE

Nous représentons votre entreprise auprès de vos clients :

- **discours personnalisé**
- **respect de vos procédures**
- **continuité parfaite de votre image de marque**

# NOTRE APPROCHE

## ADAPTATION

Nos équipes s'ajustent à votre organisation.

## Transparence

Suivi et communication régulière avec nos partenaires.

## STRUCTURATION

Chaque mission est cadrée avec des processus clairs.

## QUALITÉ RELATIONNELLE

Chaque appel est une opportunité de renforcer la relation client.

# POURQUOI HERMEA

## UNE EXPÉRIENCE SOLIDE DU TERRAIN

Avec une moyenne de plus de **5 années d'expérience** dans la gestion d'appels, nos équipes maîtrisent les exigences opérationnelles liées à la permanence téléphonique et au support client.

## UNE EXPERTISE DANS LES ENVIRONNEMENTS EXIGEANTS

Nous intervenons dans des contextes où **la qualité de la relation client est essentielle**, notamment dans les secteurs médicaux et techniques, où chaque appel doit être traité avec précision, rigueur et professionnalisme.

## UNE ÉQUIPE STRUCTURÉE ET FORMÉE

Nos agents sont formés aux **bonnes pratiques de la relation client** et aux **processus spécifiques de chaque partenaire**.

L'organisation de l'équipe permet d'assurer une prise en charge cohérente, fluide et qualitative des appels.

## UNE APPROCHE AGILE ET PROFESSIONNELLE

Nous travaillons avec **une organisation flexible mais structurée**, qui nous permet de nous intégrer facilement aux processus de nos partenaires tout en garantissant un haut niveau de qualité de service.

# MERCI !

Audrey  
**RAKOTOARIJAONA**

**FOUNDER**

📞 +261 34 93 865 08

✉ [contact@hermea-tls.com](mailto:contact@hermea-tls.com)

