

L'accueil téléphonique constitue la vitrine d'une entreprise. Lorsqu'une société décide de l'externaliser auprès d'un centre d'appel, elle lui confie son image, ses opportunités de contacts clients, son devenir.

La complexité de plus en plus grande de la prise d'appel, la professionnalisation et la fidélité des collaborateurs, la recherche d'efficacité voire d'efficience pour des tarifs au juste coût, ou l'innovation au travers de solutions technologiques constituent quelques-uns des défis existants ou à venir des centres d'appels.

Agissant en qualité de prestataire de services en relation client, OPTILIB exerce son activité en étant l'ambassadeur de l'image de ses Clients. Cette marque de confiance nous confère l'obligation de délivrer un niveau de service conforme à leurs attentes depuis plus de 15 ans.

L'ambition principale d'Optilib réside dans la reconnaissance de l'excellence de sa qualité de service auprès de ses clients, la valorisation du savoir-faire made in France et pour sa contribution sociétale en luttant contre la précarisation du métier de téléconseillers.

Soucieux de faire reconnaître son expertise et le professionnalisme de ses collaborateurs, Optilib s'appuie, depuis 2013, sur une double certification ISO 9001 (système de management) et 18295-1 (expérience client).

Du recrutement de nos collaborateurs au choix de nos prestataires, la politique qualité que nous avons définie afin de répondre à nos enjeux et aux attentes de nos parties prenantes, constitue un fil rouge qui nous guide chaque jour vers notre finalité d'excellence. La politique qualité OPTILIB repose sur 5 piliers, déclinés en objectifs annuels réévalués en revue de direction :

- Être à l'écoute des besoins des clients et y apporter une réponse rapide et adaptée
- S'assurer de délivrer une qualité de service conforme à nos engagements et aux exigences applicables afin de satisfaire nos clients
- S'entourer de collaborateurs de talent et les accompagner dans le développement de leurs compétences en optimisant la maîtrise du savoir-faire
- Assurer un développement commercial équilibré garantissant une rentabilité et une pérennité de l'activité dans la durée
- S'appuyer sur des partenaires les plus efficaces et reconnus sur le marché

Ces axes sont déclinés en objectifs individuels, d'équipe, de processus et donc d'entreprise. La Direction s'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs définis.

Notre volonté de « placer nos Clients au centre de nos préoccupations », engage chacun d'entre nous au quotidien dans nos activités et responsabilités.

Ceci nous amène à travailler plus étroitement ensemble et à explorer, de nouvelles pistes d'amélioration pour renforcer notre performance.

Avec OPTILIB®, Ecoutez la Différence !

MATHIEU BOUCHER
Directeur Général

Le 18/03/2021

