



“ TELSI nous a proposé une formation personnalisée, en adéquation avec nos attentes [et] nous avons amélioré notre taux de transformation téléphonique de 4 points. ”



ANTOINE PEREZ

RESP. SERVICE CLIENTS - CAMPING AND CO

Camping-and-co.com, plate-forme de réservation en ligne pour les vacances en camping, commercialise plus de 2000 campings dans 10 pays. Créée par Guillaume Patrizi en 2012, la société a annoncé en mai dernier sa fusion avec l'allemand Campsy, incubée par Rocket Internet, devenant ainsi leader européen du marché.

CHALLENGE : RENFORCER LES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE EN MATIÈRE DE VENTE PAR TÉLÉPHONE

Au sein de Camping and Co, l'équipe de conseillers voyage réceptionne les appels des clients avec 3 objectifs :

- Les accueillir et les accompagner dans le choix d'une solution de vacances
- Enregistrer leurs réservations
- Répondre à leurs questions post-réservation

Afin d'optimiser les indicateurs clés de la centrale de réservations - durée moyenne d'appel, taux de transformation téléphonique et nombre de ventes additionnelles - Antoine Perez, Responsable du Service Clients a souhaité renforcer les compétences de son équipe en matière de techniques de vente par téléphone.

LES + TELSI : AMÉLIORATION DES INDICATEURS DE PERFORMANCE ET COHÉSION D'ÉQUIPE

Pour répondre à ce besoin, Telsi a construit et dispensé pour Camping and Co, un contenu pédagogique sur-mesure, véritablement adapté au besoin de performances du Service Clients. Une orientation gagnante, comme l'explique Antoine Perez.

"TELSI nous a proposé une formation personnalisée, en adéquation avec nos attentes. Grâce à leur intervention, nous avons notamment amélioré notre taux de transformation téléphonique de 4 points."

"L'autre apport important de cette formation c'est la cohésion! Peu de temps avant la première session, nous avons intégré plusieurs nouveaux collaborateurs et la formation a permis de créer une vraie synergie au sein de l'équipe. Faire travailler ensemble les 'anciens' et les 'nouveaux' pendant deux jours, organiser des mises en pratique en mixant les groupes, a obligé les gens à se parler, à échanger. Ceux qui avaient le plus d'expérience chez Camping and Co ont aidé les autres à identifier les axes d'amélioration. Cela a contribué à la naissance d'un esprit d'équipe dont nous bénéficions encore aujourd'hui."