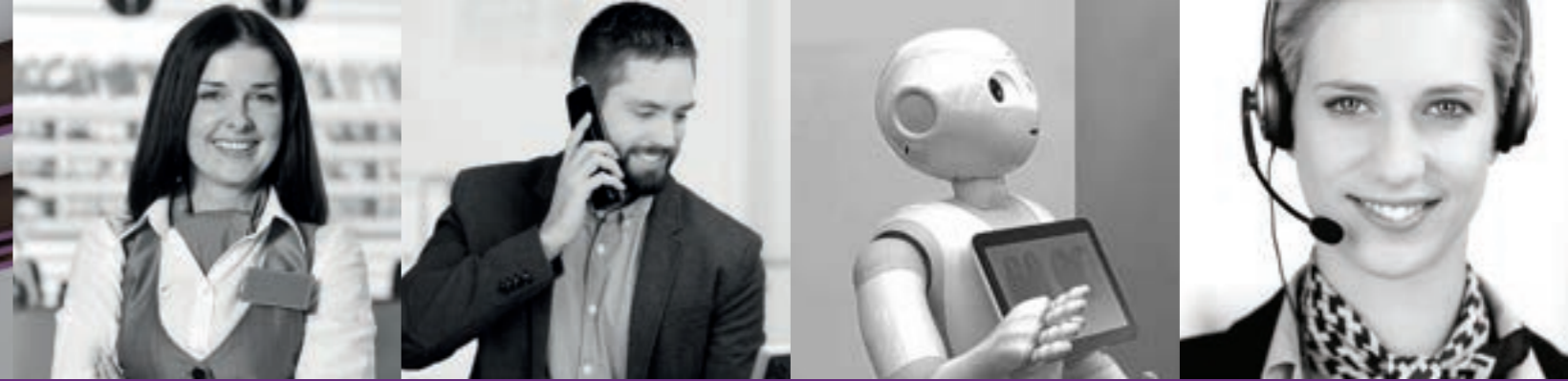




## ACCUEIL & SERVICES ASSOCIÉS



## L'accueil, élément-clé de la relation client

A l'heure où l'expérience utilisateur représente un des enjeux d'une relation client réussie et où l'instantanéité est devenue standard, il est indispensable pour toute entreprise de repenser ses modalités d'accueil.

Alors l'accueil devient à la fois **opportunité de développement, outil de fidélisation et vecteur d'image.**

### Un maître mot : le "sur-mesure"

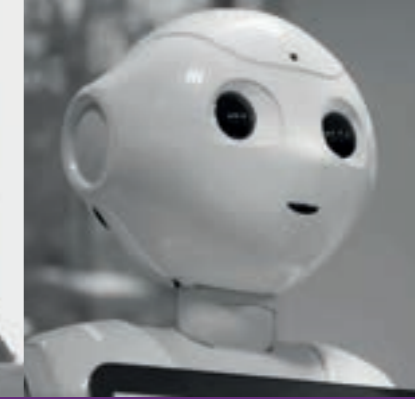
Structure agile et réactive, Derichebourg Accueil s'emploie au quotidien à **faire de l'accueil une expérience positive**, transformant une étape du parcours client souvent pensée et vécue de façon purement fonctionnelle en une expérience à forte valeur ajoutée.

Derichebourg Accueil propose son expertise dans 4 domaines :

- accueil en entreprise
- accueil événementiel
- accueil en salle de spectacle
- accueil en point de vente (retail)

Souvent placé au carrefour de différents métiers, Derichebourg Accueil a parallèlement développé un ensemble de services connexes dédiés aux utilisateurs :

- gestion du courrier
- gestion des archives
- éditique
- reprographie
- factotum de 1<sup>er</sup> niveau
- room service
- services généraux et administratifs
- conciergerie



## Accueil en entreprise : pour que la première impression soit la bonne

Parce que la première impression conditionne l'opinion qu'un visiteur se fait de votre entreprise, nous mettons notre savoir-faire à votre service.

Délivrant des prestations d'accueil à forte valeur ajoutée depuis plus de 20 ans, Derichebourg Accueil maîtrise les fondamentaux du métier.

Notre atout : des équipes stables, motivées et naturellement portées sur le contact humain et le service.

Leurs missions :

- accueil téléphonique et physique,
- enregistrement visiteurs,
- prise en charge du courrier, des colis et des coursiers à l'accueil,
- réservation de taxis,
- gestion des salles de réunion,
- tâches administratives : gestion des parcs automobiles, gestion des cartes grises, le petit secrétariat...

Nos hôtesse et hôtes sont formés à vos bonnes pratiques :

culture d'entreprise, spécificités du site, procédures en vigueur...

Selon vos besoins, nous saurons sélectionner et/ou former des profils présentant diverses expertises : hôtes(ses) polyglottes, formé(e)s sauveteur secouriste du travail, hôtellerie, etc.

### L'accueil, facteur de réussite de la relation client

Notre conviction est que, au-delà de son rôle fonctionnel, l'accueil participe pleinement à la réussite de la relation client, en permettant :

- une gestion proactive et personnalisée des rendez-vous,
- une optimisation du temps passé à votre accueil (services offerts, communication personnalisée...),
- une qualification de vos bases de données pour renforcer votre CRM.

C'est pourquoi nous avons mené une étude exclusive afin de mieux comprendre les enjeux de l'accueil de demain et d'identifier les solutions permettant d'y répondre.

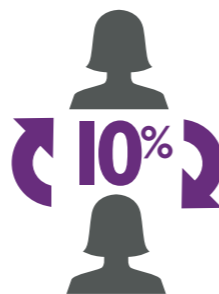


Ancienneté moyenne de nos hôtes(ses) sur site



Toute absence est palliée sous

2H



des collaborateurs sont affectés à notre équipe "volante" pour assurer les remplacements

**Notre réponse : la "cobotique"**, pour un accueil client augmenté.

IDA est ainsi la première offre d'accueil cobotique (robotique collaborative) visant à enrichir l'accueil humain déjà en place.

Les possibilités de l'accueil cobotique sont nombreuses et totalement personnalisables :

- mise en place d'un logiciel d'accueil ultra-spécialisé permettant la gestion complète du processus d'accueil de chaque visiteur (avant / pendant / après),
- proposition de services innovants à destination des visiteurs,
- intégration de robots dans le processus d'accueil pour en optimiser l'expérience et l'efficacité.

Objectif : faire de votre accueil un véritable vecteur de communication et d'optimisation de votre relation client. Et offrir à vos visiteurs une expérience unique en matière d'accueil.

**Et concrètement ?** Voici un exemple de services :

#### AVANT

La veille de sa visite, votre visiteur va recevoir un SMS avec QR code lui rappelant l'adresse, les facilités de parking et les services qui lui seront proposés sur place.

#### PENDANT

A son arrivée dans vos locaux, il est accueilli par le robot qui scanne son QR code. Pendant que sa photo est envoyée à votre collaborateur pour l'informer de son arrivée, IDA l'interroge pour compléter sa fiche signalétique et l'informe sur l'entreprise.

#### APRÈS

A son départ, il est invité par IDA à évaluer la qualité de l'accueil reçu. La base de données ainsi qualifiée vous permet de compléter le CRM et de collecter des données et statistiques venant enrichir votre connaissance client : fréquence des visites, validité des données personnelles, etc.



## Accueil événementiel : l'événement, une fragile alchimie

Un événement, c'est une multiplicité de détails. La défaillance de l'un d'entre eux peut porter préjudice à l'événement dans son ensemble. Aux côtés des postes "lieu", "restauration", "prestations techniques", l'accueil a une importance toute particulière : il est le vecteur de l'image de l'entreprise.

### Accueillir... et plus encore

Salons, conventions, manifestations culturelles ou sportives, soirées de prestige, roadshows... Nos hôtes et hôtesse sont formés à intervenir sur chaque type d'événement, et peuvent prendre en charge une large gamme de prestations :

- **Desk d'accueil**
  - accueil et orientation des visiteurs
  - émargement
  - remise de badges
- **Vestiaire**
  - gestion des vestiaires
- **Salles de conférences**
  - placement en salle
  - passage micro
- **Intervention "volante"**
  - accueil Champagne
  - aide au service
  - animation de stand
  - distribution publicitaire

En fonction de vos besoins, nous enrichissons nos prestations : logiciels de gestion (liste d'invités, etc.), langues parlées, personnalisation des services, tenues et coiffures des hôtesse...

**De quoi rendre votre événement unique.**



## Accueil spectacle : le mariage de l'art et de la rigueur

Dans l'univers du spectacle, les prestations d'accueil doivent **gérer des flux importants de personnes dans des délais très courts**, tout en intégrant les contraintes sécuritaires.

Parfaitement formés, nos hôtes et hôtesse connaissent le fonctionnement des salles de spectacle et enceintes sportives.

Leurs missions :

- billetterie,
- placement spectateurs,
- contrôle : accueil et scan des billets,
- service bar et gestion du vestiaire.

Nos prestations s'inscrivent dans un cadre légal précis :

- convention collective des entreprises du secteur privé du spectacle vivant (IDCC 3090) permettant une modulation des horaires de travail en CDI (CDI intermittent) et en CDD,
- encadrement des équipes pour une gestion des pourboires dans un cadre légal,
- expertise des ressources humaines du groupe DERICHEBOURG au service de vos salles.



## Retail : des points de vente en gestion déléguée

Que ce soit pour étendre un réseau de points de vente, ouvrir un magasin éphémère ou reprendre l'exploitation de boutiques existantes, une enseigne doit faire face aux contraintes opérationnelles et managériales, aux risques sociaux, aux obligations légales...

Derichebourg Accueil propose une offre de gestion déléguée vous permettant de développer votre réseau en toute quiétude.

Dans le respect des fondamentaux de votre marque, nous assurons :

- **la gestion commerciale**
  - mise en œuvre de votre politique commerciale
  - animation des équipes
  - gestion de la relation client
  - gestion des stocks
- **la gestion sociale**
  - gestion administrative du personnel
  - recrutement et management du personnel
  - gestion des relations sociales
- **la gestion financière**
  - comptabilité fournisseurs
  - contrôle de gestion
  - déclarations fiscales

Vous restez ainsi concentré sur les enjeux de votre cœur de métier. Avec un double bénéfice :

- libération des contraintes opérationnelles et managériales,
- externalisation des risques sociaux.



## Services associés dédiés à l'administratif

Chronophage, la gestion administrative est un rouage essentiel de l'entreprise. Externalisée, elle simplifie le quotidien de vos collaborateurs, fournit un **support expert à certains de vos services internes** et permet de réduire de façon significative les coûts et les délais d'exécution.

Intégrateur de solutions, nos équipes prennent en charge, sous la supervision de vos services généraux :

- la gestion du courrier, pouvant aller jusqu'à l'aménagement de salles courrier;
- la gestion des archives,
- les travaux d'édition,
- les travaux de reprographie et intervention de 1<sup>er</sup> niveau sur parc copieurs (réassort, bourrage papier, etc.),
- les petits travaux d'entretien et le factotum de 1<sup>er</sup> niveau.

### Courrier : des flux vitaux pour l'entreprise

Malgré l'essor de la dématérialisation, les échanges de flux papier au sein des entreprises continuent de croître, entraînant une augmentation des coûts et du temps nécessaire à leur gestion.

Derichebourg Accueil propose une offre externalisée couvrant l'ensemble de la chaîne postale :

- réception, tri et distribution du courrier entrant,
- affranchissement et expédition du courrier sortant,
- traçabilité de l'ensemble des flux entrants, circulants et sortants,
- aménagement et gestion de salles courrier;
- navettes inter et intra-sites.

### Les meilleurs partenaires

Désireux de vous proposer une palette de services large et variée, nous avons noué des accords avec des "pure players" aux savoir-faire pointus, dans plusieurs domaines :

- traitement du courrier (matériels et solutions pour la gestion et le suivi du document et du colis),
- imprimantes multifonctions et logiciels pour l'impression numérique et la gestion de documents,
- affranchissement et massification des courriers, colis et plis,
- transport de courrier (régulier ou urgent, navettes, liaisons),
- conseil et archivage physique et électronique / externalisation et gestion des documents papiers et électroniques,
- conseil, matériel et équipement de salles courrier,
- outil de traçabilité pour suivi de courrier.

Chaque site client est visité jusqu'à



4 fois par mois par notre équipe encadrante

Nos prestations obtiennent



96% de taux de conformité



## DERICHEBOURG Multiservices

Acteur global de proximité, Derichebourg Multiservices propose 4 solutions complémentaires à forte valeur ajoutée.



### SOLUTIONS INDUSTRIE

Expertises "sur mesure" de sous-traitance globale industrielle au service de la production du client



### SOLUTIONS TERTIAIRE

Offre modulable garantissant le bon fonctionnement des bâtiments et installations, et le bien-être des occupants



### SOLUTIONS ESPACE URBAIN

Ensemble de prestations dédiées aux villes et infrastructures urbaines pour un cadre de vie plus qualitatif



### SOLUTIONS SOURCING RH & INTERIM

Solutions visant à offrir au client des ressources pour renforcer ses compétences tout en s'affranchissant des contraintes inhérentes

Derichebourg Multiservices, ce sont 29 200 collaborateurs de 82 nationalités différentes, 15 000 clients et un chiffre d'affaires 2016 de 757 millions €.

## Le groupe DERICHEBOURG

Acteur majeur, au plan international, des services externalisés aux entreprises et collectivités, le groupe Derichebourg est constitué

- d'un pôle "services aux entreprises", Derichebourg Multiservices
- d'un pôle "services à l'environnement", Derichebourg Environnement (collecte et recyclage des biens d'équipement et de consommation en fin de vie, des matières de récupération et des déchets industriels).

Le groupe Derichebourg est présent dans 14 pays sur 3 continents au travers de 300 implantations. Il compte 34 000 collaborateurs et sert 30 000 clients. Coté à Euronext Paris, le groupe Derichebourg a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires de 2,1 milliards €.



Vous avez un projet ? Parlons-en



22 rue Alexandre Parodi - 75010 Paris  
contact-accueil@derichebourg.com - [www.derichebourg-accueil.com](http://www.derichebourg-accueil.com)  
Tel : +33 (0)1 58 22 80 84