interactifs

Document rédigé le 18/11/2010

Cas Euler Hermès SFAC : « Mettre le savoir-être au niveau du savoir faire »

Le client

Fondé en 1927, Euler Hermès SFAC, leader sur son marché, est l'entité française du leader mondial de l'assurance crédit Euler Hermes.

La mission

Euler Hermès SFAC souhaite que ses clients estiment la compagnie et les collaborateurs, non seulement pour leur rigueur et leur savoir-faire professionnel, mais également pour leur savoir-être.

De plus, dans un contexte économique difficile, Euler Hermès SFAC est convaincue que la qualité de la relation est un enjeu encore plus crucial, à la fois avec ses clients et ses collaborateurs.

Depuis 2008, Euler Hermès SFAC nous a confié environ 300 personnes de leur front office, à savoir :

- les manageurs opérationnels
- les arbitres de crédit
- les équipes de commerciaux
- Les collaborateurs en contact direct ou téléphonique avec les clients.

Le résultat

Interactifs les a aidés à rentrer dans leurs négociations avec plus de liberté et de force et ainsi repartir avec l'estime et la confiance de leurs interlocuteurs.

Dans nos échanges avec Euler Hermès SFAC depuis lors, Interactifs a reçu les félicitations de la direction. Ils estiment que nous avons fortement contribué à la performance commerciale de l'entreprise pendant cette période mouvementée. Nous recevons les éloges avec plaisir et humilité.

Euler Hermès SFAC envisage aujourd'hui de proposer d'étendre le programme Interactifs à d'autres pays au sein du groupe Euler Hermès.

Pour tout complément d'information sur ce cas, merci de prendre contact avec nous aux coordonnées fournies sur le site.

Direction Générale et Direction Commerciale : 47, Rue de Verneuil – 75007 PARIS –
Tél : +33(01) 44 39 29 00 - Fax : + 33 (01) 44 39 13 70
www.interactifs.org