

iSpé2m

Conseil en management de la relation client

# RESPONSABILITÉ SOCIALE ET QUALITÉ DANS LES CENTRES DE RELATION CLIENTS

ACCOMPAGNEMENT CERTIFICATION NF 345 / NF EN 15838  
ET LABEL DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (LRS)

Créez de la valeur  
grâce au facteur humain

DIRECTIVITÉ

INTUITION

EXCELLENCE RELATIONNELLE

MOBILITÉ



[www.ispe2m.fr](http://www.ispe2m.fr)



# VALEURS ET VALORISATION DE VOTRE CENTRE DE RELATION CLIENTS

*Les référentiels NF345 et NF EN 15838 pour la qualité de service ainsi que le Label de Responsabilité Sociale (LRS) se sont imposés dans le métier de la relation clients parce qu'ils rassemblent les meilleures pratiques de ce secteur d'activité.*

*Leur déploiement crée de la valeur dans l'entreprise pour toutes les parties prenantes : les clients, les salariés, les actionnaires, les partenaires. Ils offrent une garantie dans le processus de professionnalisation essentiel à la performance.*

## **VOS VALEURS : LA QUALITÉ DU SERVICE, LA RESPONSABILITÉ SOCIALE**

**Que vous soyez donneur d'ordre, centre de contacts intégré ou outsourcing,** votre centre de relation clients - force de vente ou force d'accueil et de conseil - est un centre vital.

La qualité de vos services dépend, d'une part, de la stabilité de votre structure organisationnelle - processus, amélioration continue - et d'autre part, de l'environnement social dans lequel votre personnel évolue.

Un système de management de la qualité adapté au secteur, une responsabilité sociale pertinente au regard des problématiques contemporaines, c'est, in fine, le client, le consommateur qui l'exigent, voire l'imposent.

Les centres de contacts les plus performants doivent leurs résultats optimisés à l'intelligence et à l'agilité de leur système de management tout autant qu'à leur politique sociale responsable et dynamique.



## **NOUS AVONS LES MÊMES VALEURS !**

**iSpé2m, société de conseil en management** spécialiste de la relation client, vous accompagne avec enthousiasme et efficacité dans vos démarches de certification selon la norme "NF 345 / NF EN 15838" ou d'obtention du Label de Responsabilité Sociale (LRS).

## UNE ÉQUIPE DÉDIÉE À LA RELATION CLIENT



iSpé2m met à votre service une équipe de consultants expérimentés en Systèmes de Management, en Qualité, en Relation Clients, en Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE).

Nous vous accompagnons dans vos projets, de leur création jusqu'à leur réussite.

Selon la nature et les objectifs de la mission, iSpé2m est à même de proposer une équipe de consultants travaillant en synergie.

Chaque mission bénéficie de la supervision de Christian Virmaux, dirigeant d'iSpé2m, consultant expert en management d'entreprise, et coaching de comités de direction.

### 4 avantages de la certification qualité du service

- La Marque NF, une marque reconnue par 85% des Français (Ipsos, avril 2009)
- Une réponse qualitative adaptée aux exigences grandissantes des clients
- Pour les donneurs d'ordre : un centre de coûts mutable en centre de profits
- Pour les prestataires : une différenciation déterminante dans la réponse aux appels d'offres



### 4 avantages de la labellisation Responsabilité Sociale

- Les meilleures pratiques managériales pour un environnement social maîtrisé
- Des salariés satisfaits, promoteurs motivés de leurs marques et produits
- Une pérennisation des emplois et un turn over réduit
- Une image positive de l'entreprise fondée sur des engagements éthiques avérés

## LES RÉFÉRENTIELS MAÎTRISÉS PAR ISPÉ2M :

### • EN15838 (Norme européenne)

NF EN 15838 - Centres de contact clients - Exigences relatives à la délivrance du service

### • NF345

Règles de certification NF 345 - NF Service « Centre de Relation Client »

### • Label de Responsabilité Sociale - Centres de Relations Clients

LRS centre de contacts intégré, LRS centre de contacts externalisé, LRS donneur d'ordres



Qualité du service



Responsabilité sociale

Depuis 1999, iSpé2m accompagne les entreprises dans la création ou l'optimisation de leurs systèmes de management, à partir de valeurs et de stratégies intégrant Qualité, Développement Durable et Responsabilité Sociale.

Christian VIRMAUX, créateur-dirigeant d'iSpé2m, dispose de 25 années d'expérience en management de la Qualité. Spécialiste de l'Analyse Stratégique Industrielle et Financière, Consultant expérimenté en management de projet, Christian VIRMAUX a de plus occupé des postes de Direction Qualité et de Direction Générale dans de grandes entreprises nationales et internationales.

Avec iSpé2m, donnez du sens à vos projets



Conseil de direction

Audit système, audit de processus

Formation

Organisation et conduite du changement

**iSpé2m**

Tour de l'horloge - Gare de Lyon  
4, place Louis Armand  
75603 PARIS Cedex 12

Téléphone : 06 80 37 03 02

E-mail : [cvirmaux@ispe2m.fr](mailto:cvirmaux@ispe2m.fr)