Séolis soigne sa relation client

mardi 1er octobre 2019, par lpe

Agences rénovées, plateau d'appel local… Le fournisseur d'énergie historique en Deux-Sèvres mise sur un relationnel de proximité pour fidéliser sa clientèle.

A Niort, au 14 rue Joule, tout comme à Parthenay, Melle, Bressuire et Thouars, les agences Séolis, qui accueillent chaque année plus de 30000 clients, ont adopté depuis peu, après plus d'un an de travaux, un décor épuré, avec des fonctionnalités plus adaptées aux attentes. Elles sont plus lumineuses, plus accueillantes, plus interactives. Par exemple, une borne internet qui se positionne à la hauteur de la personne permet à ceux qui le souhaitent une approche de leur contrat en ligne avec au besoin les explications d'un agent d'accueil. "*Si nombre de foyers ont pris l'habitude de gérer leur contrat en ligne, ce n'est pas le cas de tout le monde. Il nous faut garder cet accueil physique de proximité ainsi qu'un contact téléphonique efficace*" explique Nathalie Maingret (à droite sur la photo ci-dessus), chef de division relation clients.
A l'étage, sur un plateau fermé au public, une équipe de 16 personnes répond à environ 10000 appels par mois en provenance de clients de tout type : particuliers, petits professionnels, collectivités et entreprises. "*Nous n'avons pas trop de souci pour trouver du personnel. Pour le dernier recrutement, nous avons reçu 35 CV pour 2 postes*." Ne comptant qu'un seul homme, ce service ne connaît pas de turn over contrairement à d'autres centres d'appels où les cadences sont intenses et les objectifs élevés. "*Nous recrutons en CDI à temps plein et notre service est souvent une porte d'entrée vers une évolution de carrière dans le groupe. Après 6 mois de formation, les jeunes recrues sont opérationnelles*."

Sur ce plateau, les appels sont dits "entrants", ils proviennent de clients qui souhaitent faire évoluer leur offre, ou rencontrent des difficultés. Au besoin, les techniciens prennent le relais.
La relation directe est privilégiée, surtout en cas de difficultés : "*Nous avons toujours deux agents de recouvrement qui se déplacent chez nos clients qui rencontrent des difficultés de paiement pour trouver la meilleure solution*" ajoute Carole Laverre, chargée de communication. A noter que Séolis a enregistré 4000 chèques énergie de plus entre avril et septembre de cette année par rapport à 2018.

Les agences sont ouvertes de 9h à 12h15 et de 13h30 à 17h (17h45 à Niort)
- Niort : 14 rue Joule
- Bressuire : 92 rue de Riparfond

- Parthenay : 13 route de Thouars (Châtillon sur Thouet)
- Melle : 28 route de Saintes
- Thouars : 2 rue du général de Lescure (Sainte Radegonde)

A propos : Séolis est un acteur majeur de l'énergie en Deux-Sèvres depuis sa création par le SIEDS (Syndicat intercommunal d'énergie des Deux-Sèvres) il y a plus de 90 ans.
Fournisseur multi-énergie, gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel, producteur d'énergies renouvelables via sa filiale Séolis Prod, gestionnaire de l'éclairage public, opérateur de mobilité électrique… Nombre de solutions sont proposées à ses quelques 150000 clients.
www.seolis.net