



CELITEL s'engage à :

- ✓ Réceptionner les appels des clients du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 12h.
- ✓ Ne faire répondre que des télésecrétaires expérimentées dans le domaine spécifique du client (Juridique, médical ou entreprise).
- ✓ Décrocher tout appel avant la cinquième sonnerie.
- ✓ Répondre systématiquement au nom du client.
- ✓ Pouvoir répondre simultanément à plusieurs appels pour le même client même si celui-ci ne dispose que d'une seule ligne téléphonique.
- ✓ Mettre à la disposition du client une interface agenda disponible 24h/24 et 7 j/7 permettant la gestion des plannings et la mise à jour des données.
- ✓ Mettre à la disposition du client un interlocuteur unique dans le cadre de la gestion et de l'évolution de son dossier.
- ✓ Disposer d'outils téléphoniques et informatiques professionnels, adaptés, installés et maintenus, par contrat de maintenance souscrit auprès d'installateurs agréés.
- ✓ Ne pas augmenter ses tarifs plus d'une fois par an.
- ✓ Emettre une facture chaque mois comportant le détail précis des éléments facturés.
- ✓ Fournir un détail précis des appels reçus pour le client : le nombre d'appels reçus et traités ou transférés, le temps passé par interlocuteur et le temps d'attente de chacun d'entre eux.