



Monaco Telecom mise sur un service client implanté en interne et organisé par quartiers pour favoriser une relation de proximité avec les résidents de la Principauté.

" Bonjour, mon prénom est David, je suis l'un de vos conseillers dédiés. Avec Christopher et Anthony, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner. Comment puis-je vous aider ? " C'est désormais, ainsi que l'on vous répond lorsque vous appelez le service client Monaco Telecom. Un petit changement qui crée la différence et permet de mieux accompagner nos clients.

Nos 15 conseillers du service client sont **100% au sein des locaux de Monaco Telecom** à Fontvieille, et pas ailleurs.

Formation continue, interactivité avec les autres services, résolution des cas complexes,... tout est plus quali : rapide et efficace.

Une relation privilégiée avec tous nos clients



2kms² "découpés" en **5 "régions"** - Fontvieille, Jardin Exotique & Monaco Ville, La Rousse, Monte Carlo et La Condamine - **auxquelles sont rattachée 1 équipe de 3 personnes** pour se consacrer entièrement aux résidents de leur secteur.

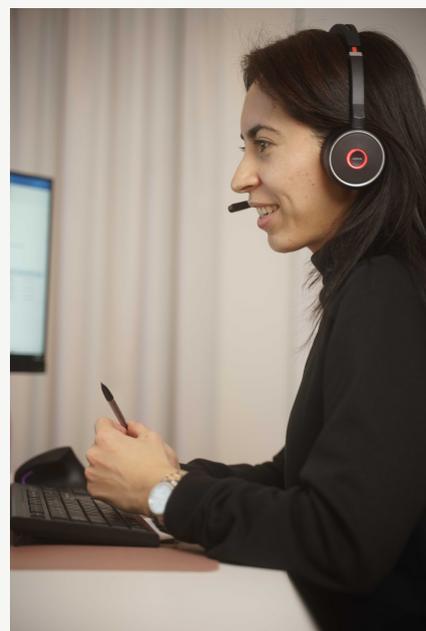
Ainsi, quand un client appelle, c'est **l'un de ses 3 conseillers dédiés qui lui répond***, et pas un inconnu.

*du lundi au vendredi de 9h à 18h.
En dehors de ces horaires, ou si l'un des conseillers dédiés n'est pas disponible, un autre conseiller prend en charge la demande.

Et c'est toujours la même équipe qui **prend en charge les demandes de A à Z**. Pas une multitude de services.

Chaque équipe connaît ses clients, leurs offres et équipements, et suit l'historique de ses appels. Et **chaque client sait à qui il parle** sans avoir à recommencer ses explications à chaque fois.

Une relation de proximité qui facilite la **reconnaissance des clients** et la **prise en compte de leurs besoins individuels**.



Un accompagnement personnalisé au quotidien

Pour aller encore plus loin, **nos conseillers dédiés** qui maîtrisent à la fois la technique et la gestion commerciale, **peuvent également être amenés à se déplacer à domicile** pour accompagner personnellement les résidents de la Principauté "non technophiles".

Nos conseillers parlent **français et anglais** bien sûr, et certains peuvent également répondre **en italien ou en russe**.



La Fibre ça marche : en un an, les appels pour une problématique technique ont diminué de **20%**

80%
de nos clients nous appellent pour être accompagnés dans leur usage de nos services.

10
C'est en moyenne le nombre de visites à domicile faites chaque mois par nos conseillers dédiés.

Une autre vision du métier de conseiller...

Polyvalents et autonomes, nos conseillers évoluent au sein de l'entreprise. Un sentiment d'appartenance qui fait toute la différence.

Au quotidien, ils **partagent** et **échangent** directement avec les services transverses ayant ainsi une meilleure **réactivité** et une maîtrise de tous nos services et offres.

Le travail en équipe réduite favorise les **échanges** et l'**efficacité**, et la **formation continue** leur permet de monter en compétence et d'évoluer en interne.

" Ici, on est loin des call centers impersonnels, isolés et axés uniquement sur la productivité.

Un environnement qui nous permet d'être plus autonomes, responsables et engagés auprès de nos clients. "



David

Conseiller - Quartier Larousse

... et de l'évolution personnelle

En cinq ans, plus d'une **quinzaine** de collaborateurs formés au service client a eu l'opportunité de s'orienter vers d'autres métiers et de **faire évoluer leur carrière** au sein de l'entreprise : assistant(e) commercial, superviseur du réseau, acheteur, chargé(e) de clientèle, développeur,...

"La proximité des collègues, des autres équipes, et celle des clients, nous permet d'être plus réactifs et d'anticiper au mieux les éventuels incidents survenus dans le quartier. "

Khaled

Conseiller - Quartier Monte Carlo



"Bien-être, considération et bienveillance permettent à chacun de s'enrichir personnellement et professionnellement. "

Mounir

Manager

"Rendre les modules de formation plus ludiques, c'est aussi favoriser la cohésion, l'esprit d'équipe et stimuler la performance. "

Christopher

Chargé de l'amélioration continue



"Que ce soit hier pour les particuliers ou aujourd'hui pour les entreprises, la satisfaction de chaque client reste mon objectif principal. "

Shirazed

Assistante commerciale BtoB

Une qualité de service vérifiée

Chaque mois, le **Gouvernement Princier** s'assure que nous délivrons la **qualité de service** exigée.

- **93%** des appels sont décrochés en moins de 45 secondes - avec **17 secondes** d'attente en moyenne.**
- Une réponse est apportée **dans l'heure** dans **87%** des cas.**
- **4,8/5** - c'est la note de satisfaction qu'attribuent nos clients à l'issue de leur échange avec un conseiller.**

**Moyenne annuelle 2022



" Au-delà de notre mission de Service Public, donner à vivre la meilleure expérience à nos clients est ma priorité au quotidien. "

Katia Vandembroucq
Directrice de la Relation Client

Cette organisation permet d'établir de **véritables relations de confiance** avec nos clients qui témoignent chaque jour de **l'importance de cette proximité.**

Nos clients nous le disent

"Heureux d'être client chez Monaco Telecom. La proximité que j'ai avec les conseillers est exceptionnelle et ne se retrouve chez aucun autre opérateur." Mauricio M.

"C'est merveilleux, je vis seule et si vous n'étiez pas venus, je n'aurais jamais pu m'en sortir... N'ayant pas d'enfants ou de famille, je n'ai que vous." Giovanna B.

Un quartier, trois conseillers

LAROUSSE



ANTHONY



DAVID



CHRISTOPHER

FONTVIEILLE



HADJI



YASSINE



MATHIEU

CONDAMINE



ANIS



FOUZI



SYLVAIN

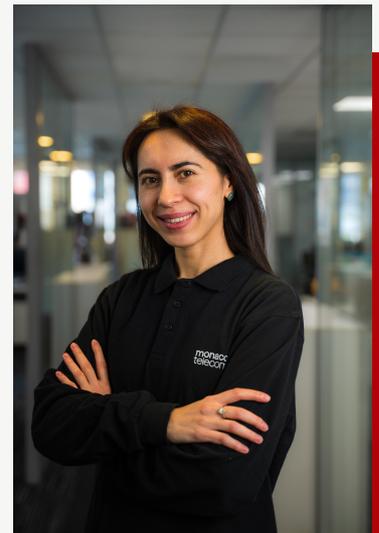
JARDIN EXOTIQUE & MONACO VILLE



DEBORAH



SAMMY



NIGINA

DAVID

MONTE CARLO



KHALED



ARNAUD



LOIC

ENCADREMENT



MOUNIR & CHRISTOPHER

Engagés à vos côtés