



Directors' Choice



Saint-Jean (Nouveau-Brunswick), Canada

La société

Directors' Choice offre en sous-traitance des services de réponse aux appels adressés aux salons funéraires de toute l'Amérique du Nord et ce, 24 heures par jour et 365 jours par an.

Un service au client hors pair

Le personnel choisi par la société doit non seulement avoir d'excellentes aptitudes au téléphone, mais aussi une longue expérience de travail avec des personnes en deuil et la grande sensibilité requise pour leur parler.

Aux yeux de Directors' Choice, toute personne appelant un salon funéraire ne doit jamais être laissée en attente et mérite qu'on lui réponde avec compassion. Les agents du centre d'appels n'en doivent pas moins respecter les exigences particulières du salon client en matière d'accueil et de salutation.

Ce personnel qualifié et une technologie de pointe garantissent une qualité de service irréprochable pour les salons funéraires.

Directors' Choice a reçu pour la troisième année de suite le prix d'excellence de l'association canadienne des centres d'appels.

Formation des agents et suivi des appels

La société a adopté très tôt le *SmartContact Center*, qui permet aux agents de première ligne d'avoir plus vite accès à leur superviseur et, dans les situations critiques, de lui transférer sur-le-champ un appel sans mettre en attente la personne en ligne.

« *SmartContact Center* rend les choses plus faciles, plus rapides et plus efficaces. »

Director's Choice a d'abord déployé *SmartContact Center* sur une petite échelle, puis a procédé à plusieurs extensions afin de ne pas se laisser distancer par le rythme d'expansion de ses affaires.