



LA CHAÎNE DU SERVICE AU CLIENT

UNE ÉQUIPE COMPLÈTE D'EXPERTS À VOTRE DISPOSITION

Nous dédions au client une équipe de travail compétente spécifique pour une communication directe avec notre entreprise, sans aucun filtre.



VOS AVANTAGES

- ✓ Communication directe, sans filtres
- ✓ Notre savoir-faire mis à votre service
- ✓ Solutions rapides
- ✓ Equipe d'experts disponible
- ✓ Double satisfaction : service qualitatif et une attention et un soin particuliers à vos besoins individuels

COMMENT CREONS-NOUS DES VALEURS

Vous avez une question et vous ne savez pas vers qui vous tourner ?

Voici les services à votre disposition :

SALES & TECHNICAL MANAGER



- ✓ Offre et gestion des commandes des machines personnalisées
- ✓ Demande d'assistance sur les applications et conseils de vente sur les produits ou présentation comparative de la concurrence
- ✓ Sujets relatifs au service après-vente
- ✓ Précisions techniques sur un projet déjà réalisé

SALES & TECHNICAL ASSISTANT



- ✓ Offre sur les accessoires, pièces de rechange et machines présentés sur le catalogue des prix
- ✓ Gestion des demandes de matériels techniques : vues éclatées, plans techniques, manuels, schémas électriques, graphiques des prestations des moteurs, certificats
- ✓ Soutien pour l'utilisation de la plateforme Delfin pour récupérer le matériel technique comme les manuels et les fiches techniques
- ✓ Soutien pour identifier les codes pour les commandes

MARKETING



- ✓ Media : photo et vidéos de produits, kit logo
- ✓ Soutien pour la charte graphique, le matériel marketing de communication et les objets de promotion Delfin
- ✓ Communication : brochure, catalogues, dépliants, soutien éditorial
- ✓ Soutien et conseil webmarketing : SEO, promotion online, stratégie sur les réseaux sociaux
- ✓ Soutien pour la planification d'événements : design et stratégie pour se positionner dans un salon professionnel

CUSTOMER SERVICE



- ✓ Gestion et avancée des commandes
- ✓ Avis quand la marchandise est prête
- ✓ Organisation des transports et évaluation des coûts logistiques
- ✓ Envoi du numéro de suivi (tracking) et mise à jour du statut de l'expédition
- ✓ Emission des documents de transport / EUR1 / formulaire de douane
- ✓ Communication et mises à jours des données personnelles
- ✓ Gestion des réclamations sur les marchandises

FINANCE



- ✓ Demande du solde comptable pour révision des comptes
- ✓ Demande de notes de crédit Delfin
- ✓ Contrôle de l'encaissement des chèques
- ✓ Explications sur : facturation; reçus bancaires; lettre de crédit
- ✓ Envoi/réception des mail sécuritaires Pec
- ✓ Demande d'envoi des factures; explications sur les factures et conditions de paiement
- ✓ Demande d'extraits de compte
- ✓ Communication relatifs aux paiements des factures
- ✓ Communication des modifications des contacts référents