



Kawan Group

Camping Chèque et Holiday Chèque

En contact direct avec l'Europe

Le camping revient en force ces dernières années. Kawan Group, incontournable du secteur, traite une demande toujours plus forte qui émane du monde entier. Pour conserver une efficacité sans faille, rien de tel qu'un allié de choix tel que Viatelecom pour un centre de contacts dotés de solutions innovantes. Découverte.

La période de basse saison équivaut souvent pour bon nombre de campings à une faible activité. En cause, le manque de réservations. « De ce constat est né notre concept. Permettre aux clients d'avoir un moyen de paiement qui leur ouvre les portes de tous les campings y compris haut de gamme en basse saison. Le tout à des tarifs avantageux » explique Michel Sidoti, directeur des relations clients chez Kawan Group. De leur côté, les campings paient un droit d'entrée en contrepartie d'un afflux de clientèle assuré. Le succès grandissant de Camping Chèque au fil des années a traversé les frontières et une problématique n'a pas tardé à faire son apparition : créer un véritable centre de contacts. Un besoin d'autant plus évident que l'activité s'est fortement développée avec l'arrivée du petit frère Holiday Chèque (vacances en chalet et mobile home) et plus récemment de Kawan (haute saison). Et pour

assurer la vente de ces différents produits en 2007 en Europe, toutes les compétences ont été recrutées, dont celle de Viatelecom.

Une réponse multilingue

France, Belgique, Pays Bas Royaume uni ou encore Allemagne, les demandes proviennent donc aujourd'hui de toutes parts. « La solution mise en place par Viatelecom détermine la langue de l'appelant au travers 4 choix : français, anglais, allemand et néerlandais. Nos 17 opérateurs sont d'ailleurs tous multilingues avec au minimum 2 langues parlées, ce qui assure au client de trouver le bon interlocuteur quel que soit son pays d'appel » affirme Michel Sidoti.

Cerise sur le gâteau, les consommateurs ont la possibilité de commander automatiquement la brochure Kawan dans une langue souhaitée (5 disponibles), juste avant la prise de contact avec le conseiller. Les informations clients (nom, adresse, etc.) sont ainsi collectées puis envoyées sous forme d'e-mail aux opérateurs concernés (solution Voice2mail). Une automatisation de la demande de catalogues judicieuse permettant à chaque prospect de découvrir l'offre de Kawan facilement.

Un partenaire conquis

En seulement un mois, la solution de Viatelecom a répondu à la problématique de Camping Chèque. « Pour répondre aux demandes émanant de plusieurs pays, il a fallu trouver un outil adapté en terme d'ergonomie et d'efficacité. La solution de Viatelecom me



permet d'avoir toutes les statistiques en temps réel pour répondre le mieux à la demande de mes prospects. Cela s'avère utile lorsque je souhaite établir un planning de travail cohérent pour mes opérateurs, en définissant où se trouvent les pics d'appels par exemple. Avec une solution globale comme celle de Viatelecom, il y a tout de suite un retour sur investissement. Pas besoin d'informaticien ni de maintenance, tout est simplifié. Bref, je ne reviendrai pas en arrière » se réjouit Michel Sidoti. Une solution qui s'est avérée idéale pour gérer plusieurs milliers d'appels mois provenant principalement de l'Europe entière. De quoi permettre aux clients de réserver leurs prochaines vacances sans souci. □

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Camping Chèque et Holiday Chèque de Kawan Group

Sites Internet : www.campingcheque.fr
www.kawan-villages.com

Secteur : tourisme

Activité : 1^{er} réseau européen de villages de camping

Siège : Simard

Nombre de salariés : 48

Les 3 points forts de Kawan Group

- Cultiver et défendre les vraies valeurs du camping.
- Le 1^{er} centre de contacts européen crée en France dans ce secteur.
- Plus de 570 campings repartis dans 21 pays.

