



P H O N E R É G I E

*L'accueil, un enjeu essentiel*

# CHIFFRES CLÉS

---

1974

DATE DE CRÉATION



120

MILLIONS D'EUROS HT DE CA EN 2016

4 600

COLLABORATEURS



MILLIONS D'HEURES DE TRAVAIL AU SERVICE DE NOS CLIENTS PAR AN



MILLIONS DE VISITEURS ACCUEILLIS PAR AN



MILLIONS D'APPELS TRAITÉS PAR AN



HEURES DE FORMATION DISPENSÉES PAR AN

# NOTRE IDENTITÉ

---

**Leader européen des métiers de l'accueil**, Phone Régie est une filiale du groupe Armonia, groupe indépendant et familial fondé par Patrick Thélot en 1974.

Phone Régie considère l'accueil comme **un enjeu essentiel**, son objectif principal est donc de fournir à ses clients un service à l'image de leur entreprise. Phone Régie dispose d'un réseau de 25 agences physiques réparties dans 7 pays (Europe et bassin méditerranéen).

Phone Régie s'engage dans la **qualité de son savoir-faire**.

Chaque collaborateur est à l'écoute, prêt à répondre aux besoins des clients. Chacun est sélectionné selon le profil requis : sens du service, bilingue français-anglais, maîtrise informatique...

# NOS VALEURS

---

## ESPRIT DE SERVICE

- Être disponible
- Écouter
- Réagir

## ESPRIT D'ÉQUIPE

- Respecter les individus
- Être solidaire
- Communiquer
- Accompagner

## ESPRIT DE PROGRÈS

- S'adapter
- Anticiper
- Être force de propositions

## NOS ENGAGEMENTS RSE

---



L'investissement de Phone Régie en RSE se retrouve tant dans la gestion de son personnel que dans ses engagements environnementaux. Adhérent du Pacte mondial des Nations Unies et signataire de la Charte de la diversité, Phone Régie s'engage pour lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité.

Demandez le **rapport RSE** de Phone Régie pour plus d'informations.

## NOTRE CERTIFICATION

---



Grâce à ses exigences en termes de qualité, Phone Régie possède aujourd'hui la certification **ISO 9001 version 2008**.

## NOS RÉSEAUX

---



- Phone Régie est membre associé de l'**Arseg** depuis 1994. L'Arseg est le plus grand réseau professionnel de France consacré aux managers de l'environnement de travail.



- Phone Régie est adhérent du **SNPA** (Syndicat national des prestataires de services d'accueil, d'animation et de promotion) depuis 2000.



- Phone Régie est membre de **CroissancePlus**, une association d'entrepreneurs qui se mobilise pour imposer un nouveau modèle entrepreneurial, soutenir la création d'entreprises et partager les fruits de la croissance.



## ACCUEIL EN ENTREPRISE

Phone Régie prend en charge avec professionnalisme l'**accueil des visiteurs**.

### MOYENS

- Chaque hôte(sse) est **recruté(e)** en CDI, **formé(e)** et **détaché(e)** chez le client.
- Un responsable de comptes **encadre** et **anime** les équipes.
- **Toute absence est palliée sous 2 heures maximum** par un(e) hôte(sse) « volant(e) » qualifié(e) et formé(e).
- Des **contrôles contradictoires dématérialisés** évaluent la qualité des prestations.
- La certification **ISO 9001** et la norme **NF Service Prestataire d'Accueil** nous engagent à maintenir une qualité de service élevée, soumise à des contrôles réguliers.
- Des **enquêtes de satisfaction** externes permettent d'évaluer les prestations (appels et visites mystères).

### PRESTATIONS

- ✓ Accueil des visiteurs
- ✓ Réception des appels
- ✓ Gestion des salles de réunion et espaces clients
- ✓ Services généraux, petit assistanat
- ✓ Courrier, plis et colis
- ✓ Accueil spécifique sites sensibles, Seveso

## STANDARD & TÉLÉACTION

Phone Régie organise sur ses plateaux ou dans les locaux de ses clients une **prestation d'accueil téléphonique et de gestion de la relation client**.

### MOYENS

- Des **ressources humaines formées** selon les besoins de chaque client : réception d'appels, outils informatiques et téléphoniques, produits et environnements concernés par l'activité client.
- Chaque **prestation est encadrée sur le terrain** et fait l'objet d'un **reporting** (analyses statistiques et contrôle de l'efficacité individuelle).
- Une **qualité de service contractualisée** (SLA, KPI).
- Des **plateaux localisés en France métropolitaine**.
- Plus de **150 positions de travail**.

### PRESTATIONS

- ✓ Accueil administratif et commercial
- ✓ Hotline client
- ✓ Prise de commandes et réservations
- ✓ Réception en débordement



## CONCIERGERIE

---

Phone Régie propose aux entreprises un **service de conciergerie innovant**.

- **CONCIERGERIE INDÉPENDANTE SUR SITE CLIENT**

Un concierge présent dans les locaux pour offrir une liberté totale et un panel de services inégalé (pressing, cordonnerie, retouche, blanchisserie, panier bio...). Le concierge se tient à disposition pour répondre à toute demande. **Les services d'un hôtel cinq étoiles au sein de l'entreprise.**

- **CONCIERGERIE MUTUALISÉE À L'ACTIVITÉ D'ACCUEIL SUR SITE**

Une prestation de conciergerie simple, qui **répond aux petits tracas du quotidien** en collectant et réceptionnant les commandes de pressing.

- **CONCIERGERIE ONLINE**

Rendez-vous sur le site Internet de notre conciergerie pour **réaliser en ligne toute demande et commande depuis le bureau ou le domicile**. La formule peut être personnalisée pour un service de conciergerie sur mesure qui contribuera au bien-être des collaborateurs.

## AUDIT & FORMATION

---

Phone Régie met à la disposition de ses clients ses **solutions d'audit téléphonique et physique** afin d'évaluer la qualité du service et le professionnalisme de leurs collaborateurs.

### MOYENS

- Formations interactives sur mesure (gestion du temps, communication client, traitement des appels difficiles et gestion du stress...).
- Outils pédagogiques sur les techniques d'accueil et de standard : jeux de rôles, études de cas, travaux individuels, test de personnalité...

### PRESTATIONS

- ✓ Appels et visites mystères
- ✓ Évaluation de l'attitude et de l'efficacité face aux visiteurs
- ✓ Entretiens personnalisés avec chaque collaborateur
- ✓ Analyse en situation des moyens matériels, outils de travail, organisation et procédures
- ✓ Rapport d'audit



## SOLUTIONS IT

Phone Régie propose plusieurs **solutions technologiques** afin d'améliorer la prestation d'accueil au sein de l'entreprise.

- **BORNE I@CCUEIL**

Borne vidéo interactive permettant, soit d'**accueillir les visiteurs en dehors des plages horaires de présence des hôtes/hôtesse, soit de limiter l'attente en cas d'affluence**. Elle s'adapte aux besoins des entreprises (choix de la langue, lecture des cartes d'identité ou des passeports...). Par leur fonctionnement 24h/24, les bornes favorisent également la mutualisation de l'accueil de plusieurs sites ou entreprises.

- **CLIC ACCUEIL**

Logiciel de **suivi** et de **traçabilité** permettant de limiter l'utilisation du papier et de garantir un suivi permanent des prestations : création et envoi automatique de reportings, graphiques et statistiques, suppression des cahiers d'accueil...

- **VISITES TOUCH**

Validation d'une arrivée, envoi automatique d'e-mail au collaborateur visité, statistiques... **Visites Touch** est un logiciel de gestion des visiteurs sur tablette **permettant un suivi et une traçabilité des visiteurs**, depuis la banque d'accueil, comme depuis n'importe quel autre point d'entrée du site.

## A.M.A



L'Académie des métiers de l'accueil (A.M.A) a été créée en juin 2014 sous l'impulsion de Phone Régie.

L'A.M.A est un organisme de formation déclaré, dont l'un des objectifs est de **délivrer à ses salariés**, au cours d'une période de professionnalisation, **le titre « Responsable Accueil »** enregistré au RNCP et reconnu par l'État.

## VÊTEMENTS D'IMAGE

Le département Vêtements d'Image de Phone Régie propose une large sélection de tenues aux lignes élégantes et contemporaines adaptées à l'image des clients.

**Les clients de Phone Régie sont impliqués dans le choix des uniformes** et disposent d'une plateforme extranet sur laquelle ils choisissent, chaque saison, leurs nouvelles collections. Et dans le désir de contribuer à la protection de l'environnement, Phone Régie a choisi une production neutre en CO<sub>2</sub>.



# TROUVEZ UNE AGENCE PHONE RÉGIE PRÈS DE VOUS

---

## SIÈGE - PARIS /

01 53 58 60 00 / info@phone-regie.com

## AIX / MARSEILLE /

04 42 91 62 30 / aix@phone-regie.com

## BORDEAUX /

05 56 01 08 33 / bordeaux@phone-regie.com

## DIJON /

03 80 73 61 38 / dijon@phone-regie.com

## GRENOBLE /

04 76 21 01 71 / grenoble@phone-regie.com

## LA DÉFENSE /

01 41 02 04 90 / ladefense@phone-regie.com

## LILLE /

03 28 38 13 00 / lille@phone-regie.com

## LYON /

04 37 24 00 10 / lyon@phone-regie.com

## MONTPELLIER /

04 67 04 81 44 / montpellier@phone-regie.com

## NANTES /

02 28 01 13 33 / nantes@phone-regie.com

## NICE /

04 92 47 88 47 / nice@phone-regie.com

## ORLÉANS /

02 38 80 56 60 / orleans@phone-regie.com

## RENNES /

02 99 26 18 66 / rennes@phone-regie.com

## ROUEN /

02 35 62 76 41 / rouen@phone-regie.com

## SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES /

01 61 37 01 10 / yvelines@phone-regie.com

## STRASBOURG /

03 90 22 90 30 / strasbourg@phone-regie.com

## TOULOUSE /

05 34 40 79 00 / toulouse@phone-regie.com

## TOURS /

02 47 64 07 98 / tours@phone-regie.com

## BARCELONE /

+34 91 701 40 61 / barcelona@phone-regie.com

## BRUXELLES /

+32 2/345 40 01 / bruxelles@phone-regie.com

## CASABLANCA /

+212 522 204 891 / casablanca@phone-regie.com

## LONDRES /

+44 207 874 7582 / londres@phone-regie.com

## LUXEMBOURG /

+352 27 44 94 96 / luxembourg@phone-regie.com

## MADRID /

+34 91 029 58 09 / madrid@phone-regie.com

## MONACO /

04 92 47 88 47 / monaco@phone-regie.com



PHONERÉGIE

*L'accueil, un enjeu essentiel*