

Isabelle ELOIR est nommée Directrice de la Relation Clients Europe de Cortix

Isabelle ELOIR a rejoint Cortix début 2008 en tant que Directrice de la Relation Clients Europe. Ses 15 années d'expérience dans le marketing et la relation client au sein de grandes entreprises internationales (Hertz France et Bouygues Telecom) lui ont permis de développer des méthodes de travail et un sens du service répondant au plus près aux attentes des clients. A la tête désormais d'une trentaine de personnes, Isabelle ELOIR a pour mission principale de renforcer les prestations de suivi des 14 000 clients que compte la société de création de sites internet Cortix en Europe.

Service clients : une structure et des missions renforcées

Isabelle ELOIR dirige plus de 30 personnes entièrement dédiées au suivi des clients (traitement des courriers, appels, e-mails et fax) pour la France et les pays européens. L'objectif est de répondre toujours plus efficacement aux demandes clients, essentiellement orientées vers des demandes de modification (photos et textes) pour accroître l'attractivité de leur site. Isabelle ELOIR et ses collaborateurs assistent également leurs clients dans la gestion de leurs modules auto administrables (ex : photothèques, module actualité...).

Anticiper les besoins et accompagner les projets

Au-delà des prestations dites « classiques » de suivi, Isabelle ELOIR souhaite véritablement développer un accompagnement des projets de ses clients. Ainsi, une nouvelle prestation doit être prochainement mise en place : un suivi « pro actif » qui consiste à faire un point sur chaque élément du projet, plus particulièrement lors de l'accueil du nouveau client chez Cortix. « Nombreux sont ceux qui ont un site pour la première fois, et qui, pour la plupart malheureusement, ne le personnalisent pas avec leurs propres photos ou textes. Ils ne se différencient donc pas de leur concurrent, or c'est bien cela que recherchent leurs futurs clients sur Internet ! »

La nouvelle directrice de la relation clients Europe, souhaite développer encore d'avantage les **compétences de ses équipes** afin qu'elles puissent donner **des conseils en communication sur Internet**. « Peu de clients savent qu'un nom de site Internet sur une publicité se mémorise nettement mieux qu'un numéro de téléphone. Avec des informations pratiques de ce genre, nous souhaitons apporter un « plus » à nos clients.»

Cortix : les infos clés

- **Leader français** de la création de sites Internet
- Année de création : **1999**
- Siège : **Mérignac (33)** – France
- Chiffre d'affaires : **14, 5 M €** (2007)
- Effectif du groupe : **534 collaborateurs**
- Plus de **12 000 clients français** à ce jour
- **800 nouveaux clients** par mois
- **14 agences commerciales en France**