



Anstel, l'entreprise inclusive : notre philosophie, placer l'homme au centre de l'entreprise

Leader sur le marché de l'astreinte téléphonique du bâtiment, Anstel bénéficie d'une expérience de 32 ans dans la gestion des appels d'urgence.

La proximité avec nos clients est naturelle, nous cohabitons dans le même secteur d'activité, nous en connaissons les enjeux, les problématiques, les besoins et les attentes au quotidien. Notre expertise sert chacun de vos métiers.

Anstel est dirigée par un pôle d'experts, cette newsletter vous les présente car ce qui fait la force d'Anstel, ce sont bien les hommes et les femmes qui œuvrent au quotidien pour un meilleur service.

Bertrand Clerc, Président d'Anstel

En 2018, nous ouvrons une nouvelle page de l'histoire d'Anstel. Ce sera l'occasion de renforcer notre capacité à imaginer de nouveaux services et de nouvelles prestations pour nos clients.

Notre ambition est de positionner Anstel comme un acteur de référence et d'influence dans le mouvement d'externalisation des services de relation client dans notre secteur d'activité.

Notre feuille de route pour 2018 doit nous permettre d'accompagner la transformation de notre entreprise pour préparer son développement futur, accélérer nos efforts d'innovation afin de répondre aux nouveaux enjeux et besoins, tout en développant notre réactivité et proximité clients au quotidien.

Nous faisons chaque jour la démonstration de l'utilité de notre service pour faciliter votre métier en vous apportant une réelle valeur ajoutée.

La confiance que vous nous accordez, est le fruit des efforts constants pour nous améliorer sans cesse.

Cette confiance témoigne du professionnalisme et de l'imagination de nos équipes tant dans l'ingénierie que dans les services qu'elles proposent.

A travers ces objectifs, ce sont bien nos clients que nous mettons au cœur de notre projet.



Mohamed Khiri, Directeur d'Anstel

Toutes nos équipes sont mobilisées pour traduire au quotidien l'ambition et la stratégie d'Anstel pour assurer à nos clients un service de haute performance et innovant.

Dans ce métier, nous nous devons de garantir à nos clients partenaires une parfaite expérience client. Nous sommes attentifs à délivrer au quotidien aux clients de nos clients partenaires un service de haute qualité.



Une solide équipe de téléconseillers recrutés pour leur profil : un niveau d'études pertinent, une formation régulière et adaptée aux nouveaux outils, une ancienneté dans l'entreprise qui prouve le respect attaché au travail de chaque collaborateur. Gestion des demandes d'interventions pour le compte de gestionnaires de patrimoine et des sociétés de maintenance, débordement de standard et support téléphonique de cellule de gestion de crise, les métiers sont divers mais tournés autour de ce même secteur : le bâtiment. Chacun parle ainsi le même langage.

« Anstel mise sur les compétences de tous les collaborateurs, qui sont les véritables acteurs de l'entreprise, explique Mohamed KHIRI. La rigueur, la ponctualité, le sens du service, une expression orale de qualité sont indispensables pour faire partie de la famille Anstel. Car la société Anstel n'oublie pas qu'elle est détenue par une structure familiale forte, le groupe de services immobiliers Loiselet & Daigremont. Un bon télé opérateur doit avant tout rassurer, écouter et traiter dans le respect des procédures. »

Pour Anstel, valoriser l'intelligence collective peut permettre de dynamiser l'innovation et les performances de l'entreprise. L'idée est que tout le monde soit partie prenante. Aujourd'hui, chacun dans son domaine joue un rôle essentiel dans l'organigramme de l'entreprise.

Au regard de l'évolution permanente du secteur, inclure le plus grand nombre dans les décisions est salutaire.

Retrouvez nos actualités en direct :

