

# D-Script

Ecrire pour satisfaire & fidéliser



Faites de chaque interaction le moment d'une expérience client  
**et établissez une relation forte avec vos clients !**



Faire de vos clients  
des amis grâce  
au messaging

# D-Script WhatsApp

Créer une relation  
sans barrière  
avec ses clients



WhatsApp fait partie intégrante de notre quotidien. Avec plus d'un milliard d'utilisateurs dans le monde, WhatsApp est l'application de messagerie instantanée la plus utilisée dans plus de 180 pays.

“

Selon Nielsen, **53%** des consommateurs sont plus susceptibles d'acheter auprès d'une marque avec laquelle ils peuvent converser. \*

## Placer votre marque au cœur du quotidien de vos clients via WhatsApp comme nouveau canal de communication.

La relation client évolue constamment et l'expérience client tend à se déporter progressivement vers le messaging. Il nous semble indispensable aujourd'hui de s'adapter aux nouveaux usages afin d'offrir une expérience client optimale. Avec le messaging, la marque se retrouve intégrée au carnet d'adresses de son client en bonne place au milieu de ses amis, une vraie relation peut alors se nouer.

## D-Script WhatsApp, une offre complète et clé en main pour nos clients.

Deafi développe une offre experte qui donne l'opportunité aux grandes marques de se positionner en pionnières d'une relation client performante et moderne. WhatsApp est un canal de communication qui vous permet de vous différencier en offrant une expérience client premium. Nos conseillers Deafi répondront, via notre plateforme, aux demandes de vos clients envoyées sur WhatsApp.

\* source : Etude Nielsen

Nous sommes convaincus  
que le service client doit être  
l'une des plus grandes  
forces de l'entreprise



### Entreprise adaptée (EA)

Notre mission : Valoriser les compétences et non la différence.



### La qualité est au cœur de la stratégie de Deafi

Certifié NF Service Relation Client par l'AFNOR de 2015 à 2019. En 2020, Deafi évolue et obtient la norme ISO 18 295-1.



### Près de 100 marques nous font confiance

(SFR, Free, La Poste, ShowroomPrivé.com, CIC, Cofidis, Engie, Audi, Alain Afflelou, Total, Décathlon, Crédit Mutuel, Nestlé...)

# Deafi

Depuis sa création en 2009, Deafi s'est positionné comme le leader de la relation client adaptée auprès des publics sourds et malentendants et met en relation marques et clients afin qu'ils puissent échanger sans obstacles.

En 10 ans, Deafi a prouvé la qualité de son accompagnement en instaurant une relation de confiance avec près de 100 grandes marques.

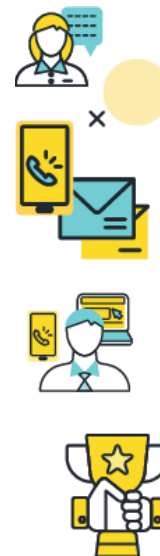
Fort de notre expérience, nous avons décidé d'étendre le périmètre de notre offre pour permettre à tous les consommateurs de profiter de notre expertise dans le domaine de la communication non verbale.

**Cette nouvelle offre innovante, nommée D-Script, assure une présence aux entreprises sur tous les supports de contacts digitaux.**

### D-Script, prend en charge la totalité des activités de relation client à l'écrit

à savoir : chat, messagerie instantanée, email, courrier, réseaux sociaux et également gestion de back office (gestion de comptes, saisie et suivi des commandes, informations consommateurs, service après-vente, etc).

En tant qu'entreprise adaptée, nous faisons évoluer notre vision avec le désir d'accroître notre impact social à travers le développement de nouvelles activités innovantes permettant l'employabilité d'un public plus large de travailleurs handicapés en France.



« Après avoir démontré avec succès qu'il était possible de concilier relation client et surdité, notamment au travers de formations adaptées, nous voulons maintenant créer dans ce secteur en tension une filière d'emploi pérenne pour les travailleurs handicapés et faire de Deafi un acteur majeur du marché. »

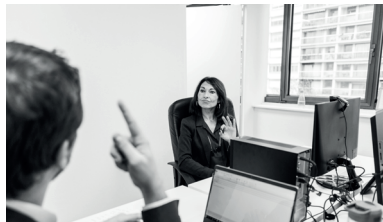
**Jean-Charles Correa, PDG Fondateur de Deafi**

# Deafi, entreprise engagée

## Valoriser sa démarche RSE en s'appuyant sur une entreprise adaptée



Depuis 10 ans, en tant qu'Entreprise Adaptée, nous aidons nos clients grands comptes (SFR, Free, La Poste, Showroom-Privé.com, CIC, Cofidis, Engie...) à répondre aux besoins de leurs utilisateurs en matière de personnalisation, de réactivité et de performance, tout en développant un fort impact social.



Nous prenons en charge l'ensemble du dispositif recrutement et formation des travailleurs handicapés en fonction des missions confiées, suivi et pilotage du projet. En externalisant son service client de messaging à Deafi, la marque promeut l'inclusion sociale et peut valoriser cette démarche RSE.



Notre volonté est d'étendre notre impact social positif en permettant l'employabilité d'un public plus large de travailleurs handicapés, qui ne se limite plus aux personnes sourdes ou malentendantes.



« On a toujours tendance à limiter le travail d'une Entreprise Adaptée à son aspect social, aujourd'hui nous démontrons clairement que l'innovation et la performance font pleinement partie de notre ADN. »

**Jean-Charles Correa, PDG Fondateur de Deafi**

# CONTACT



**Julie EAP**

Responsable commerciale



**Mail**

[j.eap@deafi.com](mailto:j.eap@deafi.com)



**Téléphone**

01 48 58 00 79



[www.deafi.com](http://www.deafi.com)



**Deafi**

ENGAGÉS POUR VOTRE RELATION CLIENT