constense

Vos différences ont du talent

ENTREPRISE ADAPTÉE & D'INSERTION

Vos différences ont du talent

SOMMAIRE

- Édito
- Présentation **ConstEnse**
- Notre Équipe
- Nos Pôles d'Activités
  - CENTRE D'APPELS
  - INFOGRAPHIE
  - DÉVELOPPEMENT WEB
  - BUREAUTIQUE
  - RECOUVREMENT DE CRÉANCES
  - FORMATION & CONSEIL
- Nos Partenaires / Nos Adhésions
- **ConstEnse** Contact

ÉDITO

J'ai créé ConstEnse en Octobre 2011 avec pour objectif deux missions sociales à remplir :

La première : obtenir l'égalité des droits et des chances sur le marché du travail pour les personnes en situation de handicap. En effet, ConstEnse souhaite offrir à ses salariés la pleine jouissance de leur citoyenneté en s'épanouissant en un lieu et un temps adaptés.

La seconde : intégrer, en insertion, des personnes sorties du cursus professionnel qui peuvent retrouver l'équilibre d'une vie professionnelle par le biais d'un accompagnement constant.

Je tiens également à soutenir activement l'emploi, la formation et la professionnalisation, en apportant des outils spécifiques pour augmenter les compétences sociales et professionnelles de nos salariés. Le fondement de ConstEnse, Entreprise Adaptée et d'Insertion, est ainsi de valoriser le social tout en respectant les règles de l'activité économique.

Tous les efforts de l'équipe d'encadrement sont axés sur un management adapté afin de créer une ambiance de travail sécurisée et unique à chacun des salariés. Ce sont nos salariés qui nous prouvent chaque jour qu'il est important de prendre en considération le talent de chacun sous un angle adapté.

C'est la raison pour laquelle, il est inscrit dans la marque ConstEnse le " CONSTruire ENSEmble " et " Vos Différences ont du Talent ".

Patrice SANTINI

Gérant fondateur

Membre du conseil d'administration et du bureau de l'Union Régionale des Entreprises d'Insertion de Lorraine (UREIL)

Membre de la filière centres d'appels de l'Union Nationale des Entreprises Adaptées (UNEA)

Membre du conseil d'administration et du bureau et correspondant Handicap de CONNECT (Club des Centres de Relation Client)

constense

Vos différences ont du talent

ConstEnse, Entreprise Adaptée et d'Insertion du secteur tertiaire, propose à ses clients des solutions en Centre d'Appels, Infographie, Développement Web, Bureautique, Recouvrement de Créances, Formation et Conseil.

CONSTRUIRE ENSEMBLE

Projet Social :

- Permettre à des personnes en situation de handicap psychique et physique de réaliser leurs potentiels professionnels
- Permettre à des personnes éloignées de l'emploi de construire un projet professionnel et développer l'emploi durable
- Récupérer aptitudes et compétences en un temps et un lieu adapté

Engagements :

- Exister sur le marché des services et accompagner les salariés en milieu ordinaire de travail
- Répondre par l'excellence aux pressions de la concurrence
- Renforcer la récurrence de ses marchés

Bénéfices :

Vous vous engagez, nous nous engageons...

- Bénéficier d'une offre de service globale et adaptée dont l'objectif principal repose sur la satisfaction de nos clients
- Satisfaire à votre obligation légale d'emploi de personnes en situation de Handicap (Loi du 11 février 2005 - Art. L 5212-2 du Code du Travail)
- Minorer votre contribution AGEFIPH
- Favoriser une cause citoyenne

constense

Vos différences ont du talent

Une équipe dynamique à votre service...

- Patrice SANTINI : Gérant Fondateur
- Thierry BLIN : Directeur et Responsable du Pôle Recouvrement de Créances
- Samira ROUICHED : Assistante de Gestion
- Rony HAMLET : Responsable du Pôle Formation
- Cirh — Pilotage de la CIRH (Cellule d'Insertion et de Gestion des Ressources Humaines) (Prestation Handi54) Accompagnement Socio-Professionnel des salariés
- Crec — Pôle Recouvrement de Créances Amiables et Judiciaires.
- Philippe LEFEBVRE : Chargé d'Affaires
- Stéphane DUPONT : Superviseur de Production d'une équipe de collaborateurs formés au métier de la Bureautique et de la Communication
- Sonia MEISSNER : Superviseuse du Centre d'Appels de 20 positions, assurant le management de Téléconseillers et de Télévendeurs
- Rémi PIERRAT : IT Manager Junior

...des Consultants partenaires spécialisés dans les métiers de la vente, du Management et de la Communication.

CENTRE D'APPELS

Fidélisation de votre clientèle :

- SAV
- Hotline
- Service Client
- Enquêtes de satisfaction

Développement de votre chiffre d'affaires :

- Téléprospection
- Télévente
- Qualification de fichiers
- Relance téléphonique amiable
- Gestion de portes ouvertes, salons, forums, ...

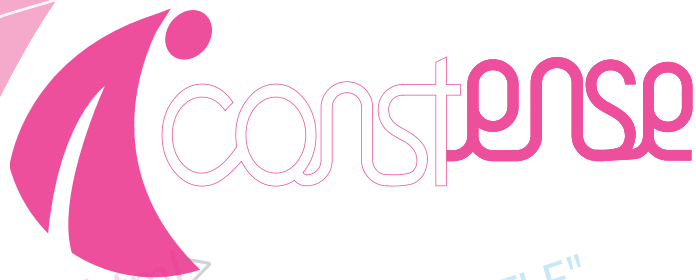
Renforcement de vos actions et/ou de votre accueil :

- Télésecrétariat
- Permanence téléphonique (jour, nuit, WE sur demande)
- Délégation de personnel

Palme de la Relation Client 2012 "Innovation et Territoire" avec le club CONNECT

INFOGRAPHIE

- Création de charte graphique
- Mise en page (création ou exécution)
- Réalisation de logos
- Conception P.A.O
- Journal d'entreprise, plaquette commerciale,…
- Événementiel (Affiche, programme, flyer, magazine, prospectus,…)
- Carte de visite, de correspondances, de voeux, d'invitations,…
- Pochette simple, à rabats,…
- Traitement des médias, retouche d'images, photomontage,…
- Calendrier
- Kakemono, Roll'up



DÉVELOPPEMENT WEB

```
<html>
<head>
<meta name="TITLE"
<meta name="KEYWORD"
<meta name="DESCRITPTI
<link rel="stylesheet"
<script language="javas
</head>
<body bgcolor="#ffffff"
```

- Conception et Réalisation de sites web statiques et dynamiques (site vitrine ou marchand)
- Conception et Programmation d'applications logicielles
- Conception et Réalisation de bases de données
- Hébergement et Référencement de sites
- Création de guides utilisateurs et Documentations techniques
- Maintenance et Refonte de sites web

constense

INFOGRAPHIE | DÉV.WEB | BUREAUTIQUE

BUREAUTIQUE

- Prise de notes et Rédaction de comptes rendu
- Mise sous plis en nombre
- Mailing et E-mailing
- Saisie de données
- Numérisation de documents, photos,…
- Publipostage de fichiers
- Façonnage
- Traduction de documents (anglais, allemand,…)
- Délégation de personnel

RECOUVREMENT DE CRÉANCES

Le Recouvrement Amiable :

- Relance téléphonique
- Relance par courrier
- Visite domiciliaire

Le Recouvrement Judiciaire :

- Validation du dossier
- Exécution par voie d'Huissier
- Transmission à des Avocats partenaires spécialisés

Des solutions adaptées :

- Déclaration de créances, enquêtes de solvabilité, veille financière ou concurrentielle, recherches de débiteurs
- Médiation, assistance et conseil aux débiteurs dès apurement de leurs dettes
- Toute autre mission adaptée à des besoins spécifiques auxquels l'expertise du Pôle Recouvrement de Créances permet de répondre
- Délégation de personnel

FORMATION & CONSEIL

Information & sensibilisation au handicap :

- Aide à la compréhension de la Loi du 11 Février 2005
- Adaptation des postes de travail
- Aide à l'embauche de personnes en situation de Handicap
- Recrutement spécialisé
- Accompagnement lors d'entretiens d'embauche
- Accessibilité des sites web

Formation aux métiers de la Relation Client :

- Traitement des appels complexes et difficiles, gestion du stress, l'accueil et vente additionnelle
- Management et Accompagnement sur la posture managériale du Dirigeant et/ou du Responsable d'équipe
- CRCD : Conseiller Relation Client à Distance
- SRCD : Superviseur Relation Client à Distance

Informatique et Back Office

constense

Vos différences ont du talent

NOS PARTENAIRES

lorraine conseil régional

Fonds social européen

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DIRECCTE Lorraine

CONSTENSE ADHÈRE À

unea
Union Nationale des Entreprises Adaptées

Lorraine U.R.E.I Union Régionale

cOnnect
CLUB DES CENTRES DE RELATION CLIENT NANCY/MEURTHE-ET-MOSELLE

C.N.E.I La Fédération

CHARTE DE LA diversité
SIGNATAIRE

ConstEnse Espace « les mouettes »
11 rue Robert Schuman
54 500 Vandoeuvre-lès-Nancy

Tél : 03 83 97 86 45
Fax : 03 83 47 22 34

Email : contact@constense.eu
www.constense.eu

constense

Vos différences ont du talent

www.constense.eu

Conception : SARL ConstEnse | Impression : Lorraine Graphic