



Et si on poursuivait 2026 ensemble ?

Nous sommes heureux de vous retrouver pour notre première newsletter de 2026.

Ce numéro de février est l'occasion de faire le point sur nos actualités, de partager nos savoir-faire et de vous dévoiler les temps forts.

Informations clés et nouveautés vous attendent au fil de ces pages.

Nous vous souhaitons une excellente lecture.



2025 : une aventure collective au service de la relation client

En 2025, Vipp & Philippe a franchi une nouvelle étape de son évolution.

Avec l'arrivée de **29** nouveaux collaborateurs, l'équipe s'est agrandie et le portefeuille clients s'est élargi.

Parmi les projets marquants, on compte la création d'un **service client bilingue** pour une entreprise française engagée dans une production plus responsable.

Depuis septembre, nous travaillons également aux côtés d'**Évole Électricité**, nouvel acteur du marché de l'électricité pour les professionnels : nous avons d'abord participé à la construction de leur service client, avant d'en assurer ensuite l'externalisation complète.

Parallèlement à cette croissance, une attention particulière a été portée aux conditions de travail, notamment pour compenser certains handicaps. Des équipements adaptés ont été installés afin d'offrir un meilleur confort au quotidien.

D'autres temps forts ont rythmé l'année avec **1 049** heures de formation et

56 personnes formées :

- 2 animées par **Telsi**, axées sur l'aisance à l'oral et l'organisation des échanges téléphoniques;
- 2 conduites par **Pass'Phil**, dédiées aux bases essentielles de la relation client et au partage de méthodes efficaces.

L'ensemble de ces initiatives s'inscrit dans une logique de **progrès continu** et de **professionnalisation durable** des équipes.



Nos collaborateurs en pleine mise en situation sur la scène de L'Élisée



Chaise ergonomique



Apprendre, évoluer, relever de nouveaux défis

Début janvier, certains de nos collaborateurs ont relevé un nouveau défi en se préparant à une mission ponctuelle pour Habitat 76, menée en partenariat avec QS Bail.



Une phase de préparation intense, placée sous le signe **du dynamisme et de l'engagement**, afin de répondre au mieux aux attentes de cette mission.

Quelques semaines plus tard, nous avons eu le plaisir de nous rendre à Remiremont, chez QS Bail, pour une journée d'échanges et de partage, célébrant à la fois le succès de la mission et le premier partenariat entre nos deux structures.

Chez Vipp & Philippe, chaque projet est avant tout une aventure collective : **Apprendre, collaborer et réussir ensemble**



Quand le partage devient moteur de collaboration



Accueillir nos partenaires, c'est avant tout prendre le temps de communiquer et de se projeter ensemble.

Nous avons ainsi partagé un moment avec Anne-Lys Troutier et Isabelle Marques de Loge.GBM, autour de notre collaboration.

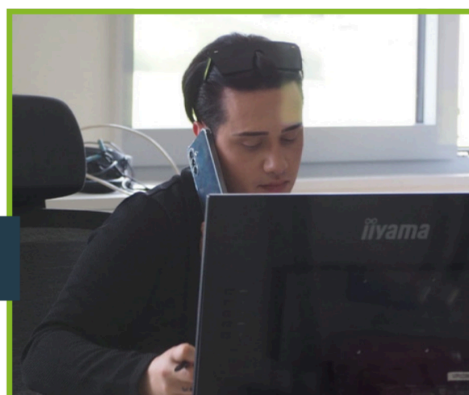
Cette rencontre a permis de confronter nos visions, de mesurer le chemin parcouru et de poser les bases des projets à venir pour 2026.

Ces temps d'échange rappellent combien la réussite d'un partenariat repose autant sur la qualité du travail mené que sur la qualité des relations humaines.

Faites connaissance avec Clément, superviseur chez Vipp & Philippe

ZOOM'étier

CLÉMENT JEANNIN



Superviseur

En quoi consiste le métier de superviseur chez Vipp & Philippe ?

Le métier consiste à encadrer, organiser et piloter une équipe de chargés de relation clients. Il implique également le suivi des performances, la gestion des situations complexes et la coordination avec les donneurs d'ordre, dans le but de répondre efficacement à leurs attentes.

Quelles sont tes principales responsabilités au quotidien ?

Je dois assurer le suivi de la production, la gestion de l'équipe, la qualité de traitement et l'atteinte des objectifs fixés par le client. Mon rôle est également de soutenir chaque chargé de relation client dans sa montée en compétences.

Je travaille avec chacun d'eux sur la qualité des appels ainsi que sur la performance individuelle et collective, à travers des formations, des écoutes et des échanges réguliers. L'ensemble de ces actions se fait au quotidien, dans une logique d'amélioration continue, tout en veillant à une organisation efficace des plannings et des ressources.

Comment adaptes-tu ton accompagnement aux besoins des collaborateurs en situation de handicap au sein d'une entreprise adaptée comme Vipp & Philippe ?

Je l'adapte en fonction du handicap de chaque collaborateur, grâce à des aménagements de poste, une organisation du travail optimisée et des horaires ajustés. Je prends en compte leurs capacités et leurs contraintes pour répartir les tâches de manière cohérente.

Mon objectif est de concilier les besoins de chacun avec les exigences de production afin de garantir une qualité de service constante.

Quelles ont été les étapes clés qui t'ont permis d'atteindre ce niveau aujourd'hui ?

Mon parcours a commencé par l'obtention d'un BEP Métiers de la Relation Client et des Usagers, qui m'a apporté des bases solides. Avant cela, je travaillais comme ouvrier dans une fromagerie, en attendant de trouver un métier qui me corresponde. En juillet 2021, j'ai vu une offre d'emploi au sein de Vipp & Philippe, j'ai postulé et j'ai été recruté. J'ai débuté en septembre 2021 comme chargé de relation client.

En septembre 2022, on m'a confié la supervision d'une activité, puis j'ai évolué vers un poste de superviseur du pôle bailleurs. Aujourd'hui, j'encadre une équipe de sept personnes. Cette évolution a été possible grâce à mon investissement, ma motivation et l'acquisition de nouveaux savoir-faire.

Qu'est-ce qui te motive dans ton métier et quelles qualités humaines faut-il avoir ?

C'est avant tout la satisfaction du client, mais aussi celle de mes collègues, de l'entreprise et du projet qu'elle soutient. J'aime voir mon équipe progresser et atteindre ses objectifs.

Les compétences humaines essentielles pour exercer ce métier sont la patience et l'organisation, qui permettent d'accompagner chacun efficacement et de maintenir un cadre de travail structuré.

Mythes & Réalités : le métier de chargé de relation client

Mythe

Être chargé de relation client, c'est juste répondre au téléphone.

Réalité

Chez Vipp & Philippe, nos chargés de relation client font bien plus que répondre aux appels. Ils accompagnent chaque client, trouvent des solutions adaptées, clarifient les demandes et s'assurent que chaque interaction soit positive. Leur rôle contribue directement à la satisfaction et à la fidélisation des clients.



Empathie, analyse, adaptabilité, résolution de problèmes... le métier de chargé de relation client est souvent mal compris.

Avec notre carrousel *Mythes & Réalités*, nous avons choisi de lever le voile sur ce qui fait réellement la richesse de ce rôle au quotidien.

 Découvrez-le et plongez dans les coulisses de la relation client.

C'est par ici 

🌟 Vipp & Philippe, le partenaire qu'il vous faut pour votre relation client



Vous recherchez un partenaire de confiance pour gérer votre relation client ? **Contactez-nous** : nos chargés de relation client vous garantissent un service professionnel, humain et de qualité, tout en favorisant l'inclusion et l'emploi des personnes en situation de handicap.

👉 Faire appel à une entreprise adaptée, c'est aussi :

- ✓ Répondre à vos obligations légales en matière d'emploi des personnes en situation de handicap (OETH)
- ✓ Optimiser votre contribution AGEFIPH grâce à la déduction des montants facturés
- ✓ Valoriser votre politique RSE avec un engagement concret et mesurable
- ✓ Allier performance économique et impact social positif

👉 Et si votre relation client devenait aussi **un levier d'engagement** ?

[Parlons-en ensemble](#)

Suivez-nous



VIPP & Philippe

5 rue Emile Streit, 25340 Anteuil

03 39 27 09 85

contact@vippetphilippe.fr

Cet email a été envoyé à {{contact.EMAIL}}
Vous l'avez reçu car vous êtes inscrit à notre newsletter.

[Se désinscrire](#)

Envoyé avec

Brevo