



CATALOGUE DE SERVICES

Turning Contacts into Customers

Votre partenaire en relation client

Tunisia Call Center

Des solutions dédiées
à vos échanges clients.

www.tunisiacc.com

SOUSSE · TUNISIE



Hello,

TUNISIA CALL CENTER est l'innovateur des centres d'appels en Tunisie, basé a Sousse capitale spirituelle et culturelle de la Tunisie, vous apporte des solutions adaptées, personnalisées et innovantes en matière de relation client.

Nous avons mis en place un ensemble de **moyens humains, organisationnels et techniques** capable d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client, **une réponse adaptée.**

Les ressources humaines est l'une des composantes majeures de notre **centre de contacts**, raison pour laquelle **TUNISIA CALL CENTER** met a la disposition de ses clients les compétences de ses téléopérateurs **experts, polyvalents et bilingues** formés tous au sein de son centre interne de formation et bénéficiant d'un plan de formation continue des plus élaborés, afin de fournir une qualité de service aux normes internationales. **(NF345, ISO 9001, V.2015)**

TUNISIA CALL CENTER dotée d'une **richesse techniques**, permettant à nos partenaires **d'externaliser** une partie ou la totalité de leurs activités en toute sécurité avec une relation et un échange constructifs basés sur la **confiance** pour une atteinte optimale **des objectifs** tant sur le plan **quantitatif** que **qualitatif**.

TUNISIA CALL CENTER crée une **révolution** de communication par une large gamme de prestations en **OUTBOUND** et **INBOUND** et une stratégie de communication **digitale** innovante par la diversification des canaux de communication consistant à utiliser l'ensemble des moyens d'acheminement de l'information qui sont à disposition, des plus classiques aux plus évolués :

Campagne d'appels - téléphonie fixe et mobile.

Campagne de communication SMS vers mobiles et fixes.

Campagne de communication par mail (mailing).

Campagne de communication Fax.

Publipostage (mailing postal).

TUNISIA CALL CENTER est en initiation de certification **ISO 9001 (Version 2015)**. Cette certification ne sera autre que le résultat d'un travail permanent visant **la qualité**.



QUALITY CHART

L'ouverture sur le marché international (OFFSHORE) de la gestion de la relation client, ainsi que l'initiative que TCC a prise pour être certifié en ISO 9001, ont créé l'obligation de s'affilier dans le cercle des normes universelles de la Qualité telle que la norme QCDM. Cette norme a pour objectif de :

- 1- Produire de la **Q**ualité.
- 2- Maîtriser les **C**oûts.
- 3- Respecter les **D**élais.
- 4- Maintenir la **M**otivation.

Ainsi, sont nos valeurs :

Q : Excellence

TUNISIA CALL CENTER manifeste sa conscience professionnelle, son savoir-faire et ses performances par :

- La polyvalence de l'équipe,
- L'évaluation régulière du personnel et la pertinence des formations adaptées,
- La pro activité

Avec le souci permanent de véhiculer l'image d'une entreprise :

- Dynamique,
- Novatrice,
- Digitale
- Pleine d'ambition

TUNISIA CALL CENTER a mis en place une équipe spécifiquement dédiée aux processus qualité. Cette équipe est garante de la bonne application des processus qualité par les téléconseillers et de leur efficacité par rapport aux attentes des clients.

La vérification de cette bonne application des processus qualité se traduit par la mise en place d'audits de qualité, effectués quotidiennement.

Toute anomalie décelée par ces audits est automatiquement corrigée via la mise en place d'actions correctives.

C : Rentabilité pour sécurité et confort

Visez plus loin ! Faites de notre partenariat un levier d'économie.

- Excellente gestion au quotidien pour une vision à long terme.
- Garantir la pérennité de l'entreprise et donc maintenir chaque emploi,
- Se donner les moyens de travailler avec les meilleurs outils,
- Volonté de croissance, bien mesurée.

D : être à la hauteur de nos engagements

En matière de timing, les retards s'additionnent très vite, jusqu'à devenir irrémédiables.

Pour faire face à cet obstacle, un process de management est mis en place consistant à :

- 1- Diviser le projet pour mieux le gérer.
- 2- Constituer une équipe performante et soudée.
- 3- Mobiliser les collaborateurs en soulignant leurs mérites.
- 4- Organiser méthodiquement le suivi pour mieux gérer les aléas.

M : Respect de l'individu

TUNISIA CALL CENTER procure à son personnel des conditions optimales de travail afin de leur permettre de mener à bien chaque mission.

- privilégier la qualité des contacts humains,
- encourager l'esprit d'équipe,
- entretenir une ambiance et un cadre de travail agréables,
- susciter le plaisir d'être ensemble,
- soutenir la motivation par des idées originales,

Travailler chez TUNISIA CALL CENTER, c'est partager avec tous les acteurs et partenaires de l'entreprise, les valeurs suivantes :

- intégrité, honnêteté, confiance et transparence,
- sincérité et ouverture au dialogue,
- tolérance et solidarité,
- partage des compétences,
- implication du personnel dans les décisions.

Le concept **QCDM** se réunit au sein de TCC afin de renforcer l'esprit managérial qui a pour but la veille sur la notion de la Qualité de prestations ; raison pour laquelle, **TUNISIA CALL CENTER** s'engage dans une politique de satisfaction client et accorde une haute importance à l'étude et le dimensionnement de la plateforme pour une structuration globale et une parfaite maîtrise à tous les niveaux :

- Étude du cahier de charge
- Dimensionnement des ressources
- Dimensionnement de la partie technique
- Dimensionnement fonctionnel

Et ce pour un seul objectif, avoir une plateforme opérationnelle et fonctionnelle pour une gestion maîtrisée de toute la chaîne de la gestion commerciale et de la relation client.

La Direction Générale.

Mohamed Garfatta Gazzeh

Pack CHECKED PRODUCT

Enquête et Sondage | B to B
Téléphonique | B to C

CAGR (04-08)

Revenue 20%

PBT 15%



A circular graphic with a blue background featuring a faint grid and a line chart. The chart has data points and labels like '12.2', '14.8', '16.5', '18.2', '20.0', '21.2', '23.0', '24.2', '25.8', '27.2'. The text 'Pack' is in a smaller font above 'CHECKED PRODUCT' in large, bold, blue capital letters. Below this, the text 'Enquête et Sondage' is followed by a vertical line and 'B to B', and 'Téléphonique' is followed by a vertical line and 'B to C'. The background also shows a person's hand holding a pen and a document with the word 'challenge' visible.



Pack Easy Debt

Le Télécouvrement | B to B
B to C

Le télérecouvrement



Le télérecouvrement est la première démarche à réaliser pour le recouvrement de votre **créance**. Souple, sa mise en action est très rapide, il intervient en général sur **des impayés récents de moins de 60 jours**.

Selon une méthodologie établie en commun, nous effectuons tous types de relances (**pré ou post échéances, retards, résiliations, impayés...**). Systématisée selon une fréquence pré-définie, cette action s'avère **très efficace**. **Les techniques de communication** et les **argumentaires** font l'objet d'un processus de validation **commun**. Nous utilisons **le téléphone** bien sûr mais également les **SMS** et les **e-mails**.

De quoi s'agit-il ?

Il consiste à gérer les dossiers des débiteurs dont l'arriéré de créances ne dépasse pas **les 60 jours de retard**. **Nous intervenons** dans les tous premiers jours de l'impayé et **assurons** la gestion et **le recouvrement** pendant un maximum **de 2 mois**.

Le principe de gestion est le suivant :

Une **extraction** des débiteurs selon **des critères d'éligibilité** définis à l'avance est réalisée selon une fréquence convenue.

- Les créances sont **intégrées** dans la base de données de **notre CRM** pour un traitement en recouvrement amiable.
- Les relances s'effectuent **en votre nom** (téléphone et courriers).
- Pour **les appels entrants**, un numéro de téléphone **dédié** est affecté à cette mission.
- Les démarches téléphoniques sont **alternées** avec **l'envoi** de divers **courriers** de relance à votre entête.

A man with long dark hair, wearing a dark blue jacket and jeans, is hugging a large tiger from behind. The tiger is standing on its hind legs and has its arms around the man's neck. They are in a savanna landscape with tall grass and a clear sky.

Pack **SECURE CUSTOMER**

La fidélisation | B to B
des clients | B to C

Fidélisation des clients



Avoir des clients fidèles, c'est s'assurer:

- **Entretenir** votre **relation clientèle**.
- **Optimiser** vos processus de **gestion de la relation clients**.
- **Analyser** le comportement d'achat de vos clients.
- **Apporter** une information pertinente à vos clients.
- **Accompagner** efficacement votre **stratégie commerciale**.
- **Réaliser** des économies (**l'acquisition coûte entre 3 et 10 fois plus cher que la fidélisation**)
La récurrence du chiffre d'affaires et donc la pérennité de l'activité
- **Obtenir** une rentabilité croissante

Les « bonnes » raisons de la fidélité :

- Parce que vous lui offrez un niveau de **qualité** à la hauteur de ses **attentes**.
- Parce qu'il est **satisfait** de vos produits ou services.
- Parce qu'il **préfère** réellement votre **marque**, vos produits ou vos services.



Pack **BLOOMING DATE**

La Prise de rendez-vous | B to B
B to C

La Prise de Rendez-Vous



• Une **prospection** téléphonique avec prise de **rendez-vous** consiste à contacter des **entreprises** ou des **particuliers**, pour notre part nos équipes **opérationnelles** sont particulièrement **spécialisées** et affichent des **compétences** propres aux démarches et missions **BtoB** comme en **BtoC**, et de leur **proposer** un rendez-vous pour leur **présenter** un produit ou un service, qu'ils soient **clients** ou **prospects**.

Quels sont les Objectifs de prise de rendez-vous ?

- **Recentrer** sa **force de vente** sur leur vraie valeur ajoutée « **vente** »
- **Multiplier** les **opportunités** commerciales
- **Assurer** sa **prospection** téléphonique par des **professionnels** du téléphone
- **Economiser** des coûts **supplémentaires** de recrutement et de **facture** téléphonique.

Les étapes de prise de rendez-vous :

• Nous réalisons une **prise de rendez-vous ciblée** auprès de vos clients/prospects, quelque soit votre **secteur d'activité**, et nous **gérons** en temps réel **les agendas** pour votre force de vente.

PHASE 1: Téléprospection à partir d'un fichier qualifié en vue de réaliser de la prise de rendez vous qualifiés.

• Nos téléopérateurs **offshore** réalisent une **téléprospection** active auprès d'une cible **données** en vue d'obtenir des **rendez vous** commerciaux qualifiés (BtoB ou BtoC).

La prise de rendez vous est réalisée :

- En fonction du **cahier des charges** du client,
- A partir d'un **fichier qualifié**,
- En suivant le **script** défini initialement.

PHASE 2: Elaboration et envoi du **reporting** des rendez vous commerciaux **ciblés**.

Ce reporting présente **les prospects** ainsi que les **rendez vous** pris. Le reporting de la prise de rendez vous est ensuite envoyé **quotidiennement** pour alimenter le **processus métier** de nos clients.



Pack **SMART-FILE**

Qualification de fichiers | B to B
| B to C

La qualification de fichier ?

- **Développement** de votre base de données **prospects**.
- **Création** d'une base de données **unique** et **ciblée**.
- **Enrichissement** de votre fichier **prospects**.
- **Récupération** d'un fichier « **propriétaire** ».



La qualification de fichier permet d'obtenir des fichiers :

- **Fiables**: les données existantes sont **vérifiées et validées**.
- **Récents**: les données sont **mises à jour**, toute information obsolète est **remplacée**.
- **Complets**: les informations **manquantes** sont **complétées**.
- **Uniques**: l'intégralité de la base de données **est créée** pour une occasion.

Lors des ces opérations de **qualification de fichiers** plusieurs informations peuvent être **demandées**: **téléphone, adresse postale, raison sociale, prénom, nom, fonction, ligne directe, email...** La **qualification** des bases de données **optimise** et **rentabilise** vos actions commerciales puisque l'utilisation d'un fichier **qualifié** maximalise le rythme des contacts, le rendement et l'**efficacité** du contact établi.

Notre mode de fonctionnement :

TUNISIA CALL CENTER travaille en partenariat avec un **Leader mondial** de fourniture de fichier pour vous proposer une gamme étendue de services de **qualifications de fichiers** qui repose sur la plupart des solutions existantes : **campagne de télémarketing, d'e-mailing, organisation de jeux concours...**

Après avoir défini le contexte et les objectifs **quantitatif** et **qualitatif** de votre opération de **qualification de base de données**, **TUNISIA CALL CENTER** **prépare** les fichiers, en fonction des cibles de prospection définies.

Pour avoir une base de données **vérifiée** et bien **structurée**, **TUNISIA CALL CENTER** **s'engage** à:

- **Enrichir** votre base de données
- **Vérifier, corriger** et **compléter** vos fichiers contacts
- **Recueillir** des nouvelles données
- **Mettre à jour** vos données clients
- **Créer** votre propre base de données

A full-page background image showing two soldiers in a city street. The soldier on the left is wearing a helmet and tactical gear, holding a rifle. The soldier on the right is leaning over a table, pointing at a map. The scene is dimly lit with a warm light source in the background.

Pack
**CUSTOMER
CONSULTING
CENTER**



«Nul conseil n'est plus loyal que celui qui se donne sur un navire en péril» L.De Vinci

Qui est d'accord avec De Vinci?

TCC avec son bonus **Customer Consulting Center**, prouve le contraire, car nous ne souhaitons pas un **déclin de situation** pour intervenir au près de notre donneur d'ordre afin de lui fournir un **conseil** ou lui proposer **une solution**.

Cependant, TCC affirme la **focalisation totale** sur **la gestion de la relation client** (tous dépend de la prestation) et laisser le donneur d'ordre se concentrer **sur le cœur de son métier**.

Nous ne pouvons en aucun cas accepter de collaborer avec un client avant de pouvoir mettre tous les moyens (**techniques, humains, logistiques...**) en œuvre pour mieux gérer la campagne **dédiée**.

Cela nous permet de mieux **comprendre** et **maîtriser** le secteur dit avec tous ses **points de forces** ainsi que **les menaces** possibles, via la mise en place d'une stratégie de lecture **SWOT (Force/Faiblesse/opportunités/Menaces)**.

Accompagnée d'un **concept de production** bien réparti, cette compétence nous amène vers la génération d'un **reporting riche de données réelles**. Ces données sont extraites du **terrain et en temps réel**.

Elles sont escortées également d'une proposition d'un **plan de progrès** affermis par des **arguments chiffrés**. Il s'agit d'un **bilan** qui nous amène vers **des résultats calculés** sur une base de **risque très minime**.

Pack
NICE
RECEPTION

Réception d'appel | B to B
Permanence téléphonique | B to C

La permanence Téléphonique



L'accueil téléphonique représente une fonction primordiale à toute entreprise. C'est en effet le moyen le plus efficace de montrer **une bonne image** de cette dernière.

L'accueil téléphonique est en général assuré par un standardiste. Dans le but de le **réussir**, il est important de procéder à une **formation** au **secrétariat téléphonique**.

Le secrétariat **externalisé** de **TUNISIA CALL CENTER** effectue toutes vos **tâches administratives**:

- **Prise des rendez-vous**
- **Remises en banque**
- **Saisie des paiements sur votre environnement**
- **Relance client**
- **Gestion des paiements en attente**
- **Numérisation et archivage de documents**
- **Réception de votre courrier sur une boîte postale**
- **Gestion de votre courrier**
- **Gestion des devis et des factures**

TUNISIA CALL CENTER vous garantit et s'**engage** sur la **confidentialité** des informations confiées lors des prestations de **Télé secrétariat**. Nous effectuons toutes vos tâches de secrétariat **à distance** depuis nos locaux et nous proposons également un service de permanence et **d'accueil téléphonique** afin de répondre à vos appels lorsque vos obligations ne le permettent pas.

TUNISIA CALL CENTER peut prendre en charge les missions de **secrétariat à distance** pour tout type d'entreprises (TPE, PME, secteur médical ou juridique, etc.) souhaitant **externaliser** leur permanence téléphonique et leurs tâches **administratives**.



Pack GREAT FILE

La Génération | B to B
de Trafic | B to C

La Génération de Trafic



La génération de trafic consiste à mener une sorte de campagne **téléphonique** qui vise à **attirer** un maximum de **clients**.

Le téléacteur procède via **la proposition d'offres** et **d'invitations** dans l'objectif **d'attirer des prospects**.

La création de trafic est **avantageuse** pour plusieurs raisons parmi lesquelles on cite une meilleure du **déstockage** ainsi qu'un **marketing réussi**.

Les raisons d'une campagne de génération de trafic:

- **La propagande** de la société auprès des **futurs clients**.
- **Une publicité** des services et produits proposés.
- **La fidélisation** des clients
- **La conquête de nouveaux prospects**.

Quels sont les Objectifs de la création trafic:

- **Conquérir** de **nouveaux clients**.
- **Fidéliser** une clientèle.
- **Développer la notoriété et l'image de marque**.
- **Lancer** des promotions.
- **Découvrir** le lancement **d'un nouveau produit**.
- **Faire de la publicité** et **propager** le bouche à oreille **positif**.
- **Fidéliser** ceux qui sont **déjà clients**.

Pack
HARD-SALE

La Télévente | B to B
| B to C

La Télévente



TUNISIA CALL CENTER met à votre disposition des ressources humaine **qualifiées** qui vous permettent grâce à leur expertise dans le domaine de la **télévente** de :

- **Booster** vos ventes et **fidéliser** votre clientèle.
- **Valoriser** votre entreprise, **pénétrer** de nouveaux marchés et **développer** votre chiffre d'affaires.
- **Multiplier** les contacts et **accroître** la notoriété de votre entreprise.

Nos missions

- **Définir l'objectif** de l'opération.
- **Préciser la cible** (les interlocuteurs représentatifs).
- **Identifier les besoins.**
- **Construire un argumentaire** de vente **efficace.**
- **Présenter votre société**, produits ou activités aux prospects.
- **Traiter les objections.**
- **Accrocher le prospect.**
- **Conclure la vente.**

Nos objectifs

- **Développer** votre méthode de vente.
- **Améliorer** les avantages.
- **Mener** à bien vos actions de télévente
- **Augmenter** la productivité.
- **Animer** votre base de données.
- **Développer** rapidement votre chiffre d'affaires.
- **Trouver et fidéliser** des nouveaux clients.
- **Réussir** la télévente et la concrétisation de la vente.

Pack
HAPPY-SALE

Réception | B to B
d'appel S.A.V | B to C

Le Service Après Vente

Externalisation du service après vente / SAV stratégique :

D'un point de vue stratégique et financier, l'**externalisation** du **service après vente** est très importante pour une entreprise.

TUNISIA CALL CENTER discutera préalablement avec vous de votre projet et saura répondre ensuite à tous vos besoins pour **satisfaire** vos clients en **SAV**.

Le service de permanence téléphonique de **TUNISIA CALL CENTER** est en mesure de **traiter** les appels de type **hotline** et se positionne comme une **interface** entre vous et vos clients. Vous bénéficiez ainsi d'un service **hotline** de **qualité**, véhiculant **l'image** d'une société disposant d'un service après-vente **sérieux** et **professionnel**.

Externaliser son service client efficacement :

Gérer un service après vente en plus de la commercialisation n'est pas une chose évidente, la majorité des clients qui vous appellent en **SAV** seront des clients **insatisfaits** et qui peuvent être amenés à vous pour différents **problèmes**, notamment :

- **Difficultés** dans l'utilisation de vos produits ou logiciels
- **Problème** technique avec l'un de vos produits
- **Difficultés** dans le téléchargement d'un fichier ou logiciel
- **Installation** d'un logiciel
- **Problème** de paiement en ligne

Ainsi, pour véhiculer une **image positive** et offrir un service client **de qualité**, l'externalisation du service après-vente est la solution. En assurant une permanence téléphonique **sur-mesure**, les hotliners de **TUNISIA CALL CENTER** diagnostiquent et assistent vos clients **à distance** pour leur apporter efficacement **la solution** au problème rencontré.



A photograph of two female call center agents wearing headsets, smiling and looking towards the right. The image is slightly blurred in the background, focusing on the agent in the foreground.

Pack **DIGITAL DASHBOARD**

Réception d'appel | B to B
Support Technique | B to C

La Hotline



La hotline est un support assure en charge des appels entrants donc une réponse à la requête des clients par téléphone. Le but est de les **aider** à résoudre leur **problème** et de **trouver** une solution efficace au litige qu'ils rencontrent avec le produit en question.

La Hotline TUNISIA CALL CENTER:

Les prestataires qui choisissent les services **TUNISIA CALL CENTER**, bénéficient d'un service **rapide**, en un temps **record**. En effet, nos **experts** vous **aident** à diagnostiquer le problème, **déterminent** pour vous l'origine de la panne, vous **fournissent** une aide précise et efficace par téléphone et vous **guident** étape par étape à **réparer** la panne que vous rencontrez.

Le support **Hotline TUNISIA CALL CENTER** vous fait **gagner** du temps en vous aidant à mieux **gérer** le **flux** d'appels que vous recevez, le tout dans un délai bien déterminé. Nous proposons à vos interlocuteurs un **accueil téléphonique** de haute **qualité** grâce à nos supports après-vente, support technique, helpdesk hotline.

Nous mettons à votre disposition des **experts** de haute technicité, préalablement **formés** et extrêmement **organisés** qui suivent à la lettre la **politique** de votre entreprise.



PARLONS DE VOTRE PROJET

À votre écoute.

Contactez Tunisia Call Center.

WHATSAPP



+33 7 44 80 42 21

E-MAIL



contact@tunisiacc.com

ADRESSE



Avenue Yasser Arafat, Hammam Sousse,
Sousse, Tunisie

SITE WEB



www.tunisiacc.com



Échangeons sur WhatsApp

Scannez le code ou cliquez sur le numéro.



Turning Contacts into Customers

Tunisia Call Center



Restons en contact.

WhatsApp · +33 7 44 80 42 21

contact@tunisiacc.com

Avenue Yasser Arafat, Hammam Sousse,
Sousse, Tunisie

www.tunisiacc.com