



# Perfect Telemarketing

Centre de Relation Client

**Votre partenaire pour la gestion du  
contact direct et personnalisé avec vos  
clients**

## Contexte

Les nouvelles technologies en matière de télécommunication et d'informatique offrent désormais une présence globale et très proche à chaque individu afin d'établir un contact direct et personnalisé permettant de lui apporter divers genres de service et l'impliquant par conséquent dans une dynamique culturelle et économique.

Le Maroc de part sa position culturelle, la qualification de son personnel, la volonté de son gouvernement ainsi que sa percée dans le domaine de ces nouvelles technologies se positionne désormais sur ce nouveau secteur d'économie émergente.

# Opportunité

- ✓ Rebondissant sur ces différents leviers, **Perfect Telemarketing** est mis au devant d'une équipe d'entrepreneurs, tous déterminés à relever le défi et à agir en tant qu'acteurs actifs contribuant à créer leur part de valeur ajoutée.
- ✓ Nous disposons d'une expérience et des connaissances métier avérées dans le management de la relation client à distance.
- ✓ Nous disposons de ressources humaines et matérielles adaptées aux besoins et exigences des clients et partenaires qui constituent nos principales préoccupations.

## Mission

Offrir à nos partenaires la distinction stratégique en transformant la relation client à travers les technologies de l'information en un véritable service, source de profits et de positionnement concurrentiel.

## Vision

Déployer l'ensemble de nos ressources pour apporter toute la satisfaction à vos clients et vos prospects en leur soumettant une plateforme de services télécoms et de management évoluée de la relation client à distance.

Pour qu'à chaque contact, un message, des valeurs, une efficacité et un professionnalisme témoignent de votre attachement à ceux avec qui vous travaillez ou bientôt vous travaillerez.

# Objectifs

- ✓ Répondre aux attentes et aux besoins de nos clients et partenaires dans le domaine de la relation client à distance:
  - quel que soit leur secteur d'activité.
  - Quelle que soit la taille de leur entreprise, les clients de nos partenaires ont droit à l'excellence.
- ✓ Construire votre centre de relation client à distance et sur mesure.
- ✓ Développer votre trafic et vos services.
- ✓ Vous différencier de vos concurrents.
- ✓ Bâtir une structure performante pour répondre aux objectifs internes de votre entreprise.
- ✓ Mesurer la qualité de votre service clients.
- ✓ Gérer le flux des appels.

## Lignes de conduite

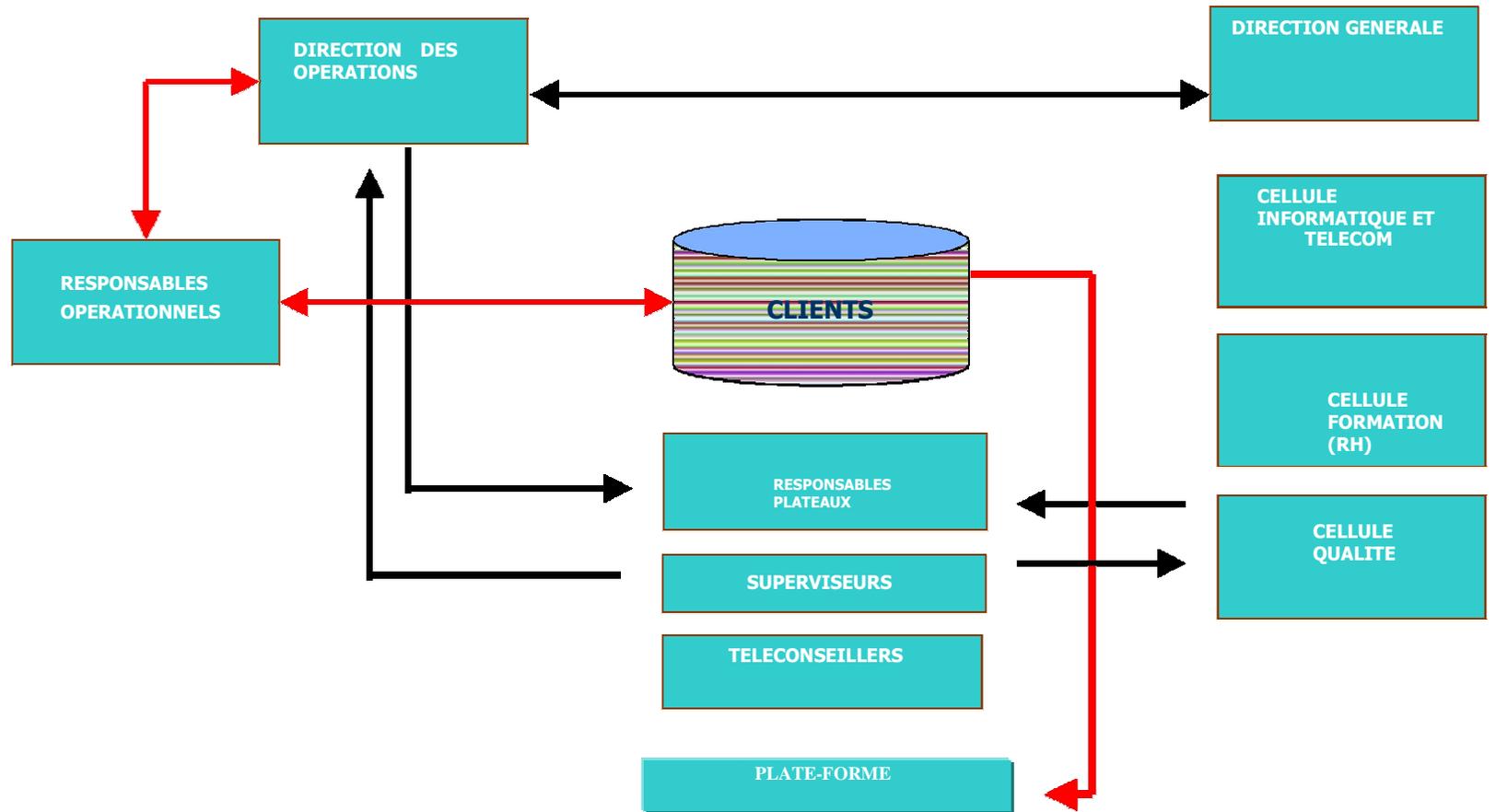
- ✓ La satisfaction du client
  - La clé de la réussite en matière de compétitivité réside dans la satisfaction client en termes d'écoute et d'anticipation des besoins et des attentes
- ✓ L'intégrité professionnelle
  - Nous respectons les principes les déontologiques les plus stricts dans nos activités et dans nos relations avec chacun de nos partenaires
- ✓ Les femmes et les hommes de la société
  - Nous privilégions l'ouverture d'esprit, la confiance, la simplicité et l'humilité. Nous partageons nos connaissances et encourageons et reconnaissons la contribution de chacun
- ✓ L'excellence
  - Le seul statu quo que nous acceptons est celui du changement et du défi permanent afin de toujours progresser en recherchant l'excellence
- ✓ La rentabilité
  - Les bénéfices sont nécessaires pour garantir sécurité et opportunité d'avenir. Ils permettent à l'entreprise de satisfaire ses autres obligations sociales et professionnelles

## Atouts

- ✓ L'expérience et l'expertise du management
- ✓ Des solutions et du matériel de dernière génération
- ✓ Des outils de reporting précis et détaillés.
- ✓ Notre compréhension de l'importance du capital image de l'entreprise.
- ✓ Ressources humaines : Plan personnalisé de développement des compétences.
- ✓ Une formation et une supervision permanente de nos équipes.

## Organisation

Notre équipe est organisée de manière à gérer les campagnes télémarketing par type de prestations sous le même contrôle qualité. Cette organisation permet d'optimiser le management au quotidien et de réaliser un suivi permanent des performances des agents.



## Prestations

**Notre activité d'outsourcer englobe une intervention large, que se soit en émission ou en réception d'appels**

- ⑨ **Prospecter** : Détection de projet, Prise de rendez-vous, Qualification de fichiers, auprès de clientèles existantes,
- ⑨ **Fidéliser** : Campagnes commerciales, Relance de fichier non actif
- ⑨ **Vendre** : Vente directe, Prise de commande
- ⑨ **Animer** : Animation de réseau, Création de trafic
- ⑨ **Réaliser des études** : Enquête sur lancement de produits, Enquête de satisfaction, Étude d'image, Étude de marché
- ⑨ **Informé** : Réception d'appels, Hot line, Accueil commercial, Création d'activité
- ⑨ **Assister** : Hot line, Web call center, Réception d'appels en débordements, Gestion d'e-mail

## MOYENS

- ⑨ Nous disposons de 2 call-centers, l'un à Casablanca et le second à Fès
- ⑨ La capacité installée dans les 2 centres est de 120 positions

## NOS REFERENCES

### 1- AU MAROC

PRODWARE

UNILEVER

XEROX

### 2- EN FRANCE & Belgique

OCTEA

OCTIME

PLUS UNE CINQUANTAINES DE CLIENTS POUR LESQUELS ON A FAIT DES CAMPAGNES DE VENTE DIRECTE, PRISE DE RDV OU CREATION DE TRAFIC POUR LEURS MAGASINS.