

Centres d'appels Offshore

Pourquoi pas la Tunisie ?



Datascopie, société française et tunisienne, est installée en Tunisie depuis 2004. Son manager, Michel Soufir, après 25 années d'activité professionnelle en France dans ce secteur, a décidé de mettre en place, en Tunisie, une offre qualitative, sur notre propre plateforme laboratoire.

Par un accompagnement et une formation adaptés, nous avons pu réunir autour de nous des partenaires de qualité capable de réaliser tout type d'opération grâce à notre méthodologie, nos formations, notre accompagnement terrain et un suivi personnel de chaque télé-opérateur.

Datascopie est donc une agence de télémarketing à très forte valeur ajoutée.

Qualité de la relation, enthousiasme, précision et méthodologie sont les principaux traits de son caractère.

Tout en vous fournissant une prestation à l'égal des centres d'appels en France, les prix pratiqués vont vous permettre de réaliser les projets les plus audacieux.

Nous avons intégré tous les métiers de la relation client. Nous pourrions intervenir avec autant d'efficacité dans le cadre d'opérations d'études marketing, de développement commercial ou de promotion. En émission ou en réception d'appels.

Nous allons donc mettre à votre disposition les composants nécessaires pour la réalisation d'une opération : Une infrastructure technique performante, des projets créatifs, une méthodologie rigoureuse, du personnel motivé et intelligent, un reporting temps réel .

Notre ambition est de vous accompagner aussi bien d'une façon ponctuelle que pour créer pour vous, chez nous, votre propre environnement .

Destination : Tunisie

81 vols par semaine, à 2 heures 30 de Paris, un peu plus d'une heure de Marseille, la Tunisie est aussi proche de la France géographiquement que culturellement. L'offre centre d'appels a été fortement soutenue par des incitations importantes. Nous bénéficions de nombreux avantages qui nous permettent de vous fournir des prestations de

qualité. Excellente infrastructure téléphonique numérique, très nombreux diplômés ravis d'apprendre un nouveau métier et d'y exceller, parfaite maîtrise de la langue française due à une scolarité totalement bilingue dès l'âge de 8 ans, la Tunisie a depuis tout temps vécu au rythme de la France. Le soutien gouvernemental est total pour

promouvoir les initiatives locales et internationales.

De nombreuses initiatives ont été entreprises et ces dernières années, de nombreux call center ont vu le jour .

Etudes Marketing

Etudes médicales

20 minutes par téléphone auprès de médecins , sur des sujets comme le diabète, BPCO etc... entre 9 et 10 € par enquête remplie

Etudes Flash

24 heures à 40 Heures auprès de 100 personnes— à 7 questions .Moins de 1000 €

Baromètre réseau

50 client par point de vente, rapport personnel pour chaque point avec analyse comparative. 200 à 300 € par point de vente.

Etudes de satisfaction

Questionnaire de 20 questions , entre 3 et 9 € le questionnaire rempli

Etude Notoriété, publicitaire

Facturation au résultat, personne concernée. Le prix dépend du contexte.

Recrutement consommateur

40 € le consommateur présent (fonction du brief)

Infrastructure technique

La spécificité d'un call center offshore est qu'il est lié à la France par une ligne spécialisée pour recréer les mêmes conditions de travail qu'un call center basé en France.

La liaison avec la France passe par une ligne directe Tunis- Paris back-upée par une ligne RNIS et internet permettant ainsi une sécurité optimale.

L'infrastructure d'information est assurée par un ensemble informatique à la pointe de la technologie .

Nous travaillons avec les partenai-

res les plus compétents en France et en Tunisie pour mettre en place des structures qui vont permettre à nos clients de disposer de services leur permettant d'approcher la démarche call center virtuel. Quelque soit votre demande, nous pourrions construire pour vous l'organisation qui répondra parfaitement à vos exigences.

Sur notre plateforme dédiée aux études, composée de 40 positions, équipés de logiciels pour la gestion des appels (prédictif, progressif et manuel) ainsi que l'utilisation de logiciels d'analyse tels que spss et

sphinx.



L'accompagnement personnel



Le téléphone est le dénominateur commun de toute action de communication directe réussie. Totalement compatible avec un mailing, un e-mailing, l'envoi de documentation, une campagne presse, télévisée, affichage ou couponning , c'est le média clé des applications de développement commercial, de constitution et d'enrichisse-

ment de base de données, d'infor-



mation et de fidélisation de clientèle.

C'est également le meilleur outil d'enquête et de collecte d'information marketing. Combiné avec un savoir faire d'analyse statistique, il va restituer en temps réel l'humeur de votre marché.

Nous allons mener un travail d'écoute pour prendre en compte les valeurs et les caractéristiques de votre société ainsi que les composantes de votre projet .

Une méthodologie rigoureuse



Comme vous le savez, construire une opération de télémarketing est assez similaire à la fabrication d'un produit industriel. De nombreux process sont nécessaires pour obtenir un produit conforme, identique l'un à l'autre, répondant à des critères de rentabilité précis.

Nous avons choisi de mettre en oeu-

vre pour notre centre d'appels des process similaires pour être sûr que notre production sera toujours parfaite et évaluée.

A partir de la conception de l'opération , nous passerons au bureau d'étude (pré-test enregistré) , à la première série (opération témoin) et enfin à la chaîne de fabrication en surveillant en permanence la qualité des composants et la disponibilité et la formation des ouvriers qui fabriquent. L'ensemble est monitoré par

des tableaux de bords qui surveillent la rentabilité et un service qualité qui vérifiant tous les contacts, assure que le produit fabriqué correspond aux exigences de notre client.



Du personnel motivé et intelligent

Tout le monde le dit, le métier de téléopérateur est dans les pays off shore une opportunité intéressante par rapport à la France où il est considéré comme un « petit boulot ».

Ce n'est pas à notre avis le seul moteur de qualité. En Tunisie, le personnel est certes motivé, mais il est en plus cultivé, formé, intelligent et volontaire.

Ces qualités, nous souhaitons les magnifier grâce à un travail d'accueil, de formation et de cadre de vie .

Nous faisons en sorte de créer avec

chaque téléopérateur un projet commun , construit à partir de ses besoins et de ses motivations.



Notre approche d'encadrement par le chef de module à la fois opérateur et encadreur, nous permet de leur proposer diverses missions ponctuelles ou à plus long terme

Un entraînement continu, vient compléter notre dispositif. Le programme n'est pas forcément lié à notre activité, certains sujets liés à la psychologie de la négociation sont parmi leurs favoris, car il leur enseigne une manière de se comporter.

La formation intensive sur vos produits et services est absolument incontournable, nous vous demanderons de nous confier le plus d'informations possibles pour leur faire vivre votre entreprise. Ils seront ainsi plus persuasifs, sachant parfaitement de quoi ils parlent.

Des produits créatifs

Plutôt que d'être un pur centre d'appels de production, proposant uniquement à ses clients du personnel et un encadrement, nous avons eu à cœur, d'intégrer de nombreuses compétences pour réaliser des opérations complètes, intégrant plusieurs outils (télémarketing, datamanagement, analyses statistiques, emailing, mailing, faxing etc..) . Nous avons également créé des démarches qui accompagnent tous les services de votre entreprise que ce soit dans le domaine de la constitution ou l'audit de bases de données, études marketing, datamanagement, développement commercial, fulfilment on line, booster les mailings, etc...

Nous sommes à votre disposition pour vous faire parvenir, sur simple demande de votre part une fiche produit décrivant la démarche et indiquant son coût.

Nous pouvons, construire pour vous de véritables campagnes adaptées à votre univers. Les coût relativement bas d'un contact, permet, assez souvent, de réaliser des idées qui auparavant auraient été trop onéreuses

« Nous construirons, pour vous, à partir de l'écoute de vos besoins, la plateforme qui vous conviendra le mieux »

L'intégration de vos propres méthodologies

Nous pouvons intervenir dans le cadre d'opérations ponctuelles (une étude, l'animation d'un salon, d'un séminaire, de la prise de rendez-vous ou de la réception d'appels suite à un spot publicitaire), nous intégrerons vos logiques de ventes, vos consignes dans le cadre de l'opération. Mais nous souhaitons aller encore plus loin avec nos clients :

leur créer leur propre environnement ainsi que les moyens techniques pour les échanges de données.

Partager et diffuser l'information marketing et commerciale permet de démultiplier les résultats terrain.

Nous avons les moyens techniques de nous interconnecter à vous, nous

prendrons le temps de comprendre votre univers, connaître vos collaborateurs, créer avec eux un climat propice à un travail collaboratif de qualité.

Consultez-nous sur vos projets , nous pourrions certainement vous étonner par nos recommandations.

Datascopie

L'excellence en télémarketing



Michel Soufir

Nos centres d'appels sont basés à Tunis (en Tunisie).

En centre ville, proche des moyens de transports, nous disposons d'un vivier de profils qui nous permettent de faire une sélection draconienne avant d'intégrer un collaborateur .

Nous disposons d'un potentiel important de positions de travail entièrement informatisées en Voix sous IP et d'une double liaison terrestre et satellitaire avec la France.

Sont réalisées différentes opérations d'études marketing, de développement commercial et de service clients en réception et en émission d'appels pour des prestataires de télémarketing, des cabinets d'études et pour des annonceurs.

Demandez-nous votre

+33 970407007 +216 21243787

ma ligne directe France

mon mobile en Tunisie

michel.soufir@datascopie.com

Sur quoi repose notre valeur ajoutée

La multi-compétence, adaptée à la mise en œuvre d'applications concrètes en entreprise permet de maximiser les résultats (télémarketing, mailing, Datamanagement, Infomarketing, Analyse statistique des informations marketing et commerciales, communication électronique, gestion de la distribution)

Être à l'écoute de nos clients, de leurs marchés, nous permet d'adapter nos outils à leur environnement.

L'implication des dirigeants dans chaque campagne est une garantie d'originalité et de sérieux.

Une méthodologie rigoureuse et une qualité technique irréprochable sont les garants des opérations réussies.

Être réactif c'est vous proposer un projet 24 heures après votre demande, c'est réaliser des opérations flash qui permettent d'interroger 100 à 200 cibles en 24 heures analyse comprise.

Garantir la qualité de notre travail, et le refaire gratuitement sur simple demande de votre part, s'il ne