

IMPACT CONTACT CENTER

Des Résultats Impactant votre Capital Client ...





Qui sommes nous ?

IMPACT CONTACT CENTER est une société de télémarketing qui vous propose une relation de partenariat qui serait à même de faire face aux nouveaux défis du domaine du télémarketing.

Sise à Tunis, nos ressources humaines sont hautement qualifiées, expérimentées et fortement motivées pour ce métier de par une maîtrise parfaite de la langue française. Nos collaborateurs bénéficient de l'encadrement d'une équipe issue des grandes écoles tunisiennes et évoluent dans un climat social positif favorisé par une législation de travail flexible.

L'outsourcing en Tunisie émane de notre maîtrise des ressources technologiques et des coûts de production, nous permettant de vous proposer des télé-services à rapport qualité prix très compétitif.

Notre domaine d'activité stratégique

IMPACT CONTACT CENTER est actif dans tous les domaines du **télémarketing**.

Disposant d'une structure permanente et flexible (plateforme fonctionnelle 7 jours sur 7, de 8h à 22h) ; nous vous proposons une large palette de services **sur mesure**, vous permettant de mener à bien vos stratégies marketing B2B et B2C.

Le Marketing Santé est au cœur de notre démarche. Ce domaine voit se transformer radicalement ses relations avec les prescripteurs et s'intéresse désormais à leur satisfaction et leur fidélité. Ses réflexions intègrent de plus en plus la notion de **bénéfice patient** et on assiste à un essor des études auprès des patients et des pharmaciens du fait du droit de substitution.

Notre centre de contact, animé par des télévendeurs, télénquêteurs, télé conseillers et télé médecins, vous offre une panoplie de télé-services dans le domaine du phoning santé et l'étude de marché:

Qualification de fichiers ; Invitations & Relance ; Téléventes ; Promotion ; Hotline ; N°vert ; Gestion de crise ;...

Nous réalisons des études de marché par téléphone en mode CATI avec mesures, tests et synthèses des données, auprès de pharmaciens hospitaliers et d'officines, dentistes, établissements hospitaliers, MG et spécialistes (libéraux et de santé publique) et patients, de type :

Recall Test ; Enquête de satisfaction ; Bilan d'image et de notoriété ; Baromètre ; Panel ; Sondage ;...



Préparation

- Définition des objectifs de l'action
- Définition de la stratégie
- Elaboration du script
- Création des outils (script interactif)
- Modifications jusqu'à approbation
- Informatisation de l'arborescence
- Mise au point de la méthode de reporting quotidien

Test

- Elaboration des modules de formation des opérateurs
- Briefing des opérateurs et tests de validation (en présence du commanditaire de l'étude éventuellement)
- Présentation du commanditaire, des objectifs de la mission, du script
- Simulation avant le début des appels
- Réalisation d'une cinquantaine d'appels «pilotes»
- Débriefing et analyse des résultats
- Evaluation de chaque opérateur
- Tuning des derniers paramètres

Mise en œuvre

- Démarrage de l'opération globale
- Quotidiennement : Débriefings des téléacteurs, envoi des statistiques
- Fonctionnement du contrôle qualité
- Rapport de synthèse
- Analyse de fréquence
- Rapport d'analyse
- Présentation des résultats

Notre équipe dirigeante :

CV de la Responsable Clients :

Asma BEN AMOR, (Quadrilingue)

Expérience de 3 ans en tant que superviseur à TELEPERFORMANCE TUNISIE.

Maîtrise en Commerce International de l'ESSEC en 2002.

asma.ba@impactcontact.com

CV des Managers :

Hichem MEZGHANI, (trilingue)

Expérience de 5 ans en tant que DG à AFRICOM (Intégrateur télécoms).

Mastère spécialisé en Management de l'ingénierie option multimédia de L'ENIS

Maîtrise en Hautes Etudes Commerciales option Commerce International de l'IHEC en 1998.

hichem.m@impactcontact.com

Amin REKIK, (trilingue)

Expérience de 7 ans dans le commerce international à la tête de la Compagnie Méditerranéenne de Commerce (CMC)

Mastère spécialisé en Finance internationale de l'ESC Tunis

Maîtrise en Sciences Economiques de la FSEG en 1997.

amin.r@impactcontact.com



Souplesse d'adaptation

Un atout important des medias de communication interactifs, tel que le téléphone, est de pouvoir analyser quasiment « on line » la performance d'une approche marketing. Il est indispensable de rapidement pouvoir diagnostiquer une situation et de réaliser le plus instantanément possible les adaptations jugées nécessaires.

Souplesse et réactivité signifient aussi de notre part : adaptation et remonté rapide des informations de la relation client afin de favoriser votre business intelligence.

Notre atout majeur est notre ressource humaine car nous sommes persuadés que leur satisfaction ne peut que concrétiser nos objectifs. Nous misons sur le management de proximité dans la gestion de nos relations.

Respect des objectifs fixés

Choisir son partenaire télémarketing équivaut trop souvent à acheter un chat dans un sac. C'est donc à force de flexibilité, d'écoute active et de régulières remises en question que **IMPACT CONTACT CENTER** entend mériter la confiance et la satisfaction de ses clients.

A cet effet, tous nos téléacteurs, superviseurs, chefs de site, responsables unité opérationnelle, clientèle, ressources humaines, formation et qualité, et managers, veillent tout au long de leur mission à atteindre le meilleur résultat possible pour réaliser les objectifs du client.



Notre credo

*Haute technicité.
Accompagnement et formation.
Simplicité et efficacité des solutions.
Des compétences en adéquation avec les besoins de notre clientèle.
Personnel consciencieux, en étroite collaboration avec le maître d'œuvre.*

Contactez nous :

**Votre activité a besoin de services de télémarketing?
Veuillez nous en parler en visitant notre site www.impactcontact.com**

Pour toute information complémentaire, nous nous offrons le plaisir de vous servir :

Adresse : 34 Av. Hédi Chaker 2000 Le bardo, Tunis, Tunisie.
Téléphone : + 216 71 51 44 43 & **Fax :** + 216 71 51 74 10
Email : client@impactcontact.com