



**Com & Business Consulting**  
Cyber Parc Djerba 7 rue de l'Environnement HS 4180 Djerba  
Tel : 216 75 62 10 36 Mail : Cbc2000consulting@gmail.com

## 1/QUI SOMMES-NOUS ?

Créée en 2015 par un groupe d'investisseurs experts en télémarketing, CBCConsulting est le seul centre d'appel à Djerba. Avec une capacité de près de 50 positions et une clientèle d'envergure francophone (Française, Belges, Suisses) provenant de divers secteurs d'activité, CBC démontre aujourd'hui sa capacité à intégrer des problématiques métiers des plus complexes et diversifiées.

CBCConsulting imposée comme un expert de l'externalisation de la relation client, en émission comme en réception d'appels. Nous avons su gagner la confiance de nos clients et étendre notre champ d'action aux autres métiers de la relation client de la conquête à la gestion et à la fidélisation.

CBCConsulting vous permet de vous concentrer sur votre cœur de métier, en externalisant une activité qui est notre cœur de métier

## 2/NOTRE MISSION

La mission de CBCConsulting consiste à accompagner ses clients dans l'externalisation de leur plate-forme, de la définition de leurs besoins à la mise en œuvre humaine, technique et organisationnelle, nous offrons à nos partenaires une gestion multicanal de qualité de la relation client et nous gérons les flux d'appels entrants et sortants dans le cadre de missions récurrentes et ponctuelles de ciblage, conquête, développement et fidélisation.

## 3/NOS SERVICES

### ➤ PRISE DE RENDEZ-VOUS

La prise de rendez-vous est essentielle pour le service commercial d'une entreprise. Vocal Line propose aux entreprises d'obtenir des rendez-vous ciblés, en utilisant une technique de télémarketing qui a donné ses preuves. Libérez vos commerciaux de cette tâche pénible, pour leur permettre de se concentrer davantage sur le cœur de leur métier.

### ➤ TÉLÉVENTE

Expert en émission d'appels d'action commerciale :

Dans un contexte où la communication « marque / clients » est désormais multicanal, la relation téléphonique doit être vécue par vos cibles comme un contact professionnel et privilégié, au même titre qu'une relation face à face.

Chez CBC, nous considérons la télévente comme un outil incontournable dans le processus de vente et de gestion de la relation commerciale. C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'une structure de plus de 50 positions.



**Nous en sommes persuadés** : la télévente n'est jamais aussi efficace que lorsqu'elle est couplée à la force de vente supplétive.

C'est l'association de ces deux prestations qui permet d'optimiser la couverture du front de vente et de travailler par potentiel.

Présent depuis toujours au sein CBC, le vecteur téléphone est des plus efficaces, à condition qu'il soit activé par de vrais professionnels du métier. On ne s'improvise pas télévendeur. La relation créée avec vos clients et prospects doit être professionnelle, interactive et personnalisée.

#### ➤ QUALIFICATION DE FICHER

Quel responsable de service marketing n'a pas rêvé d'un fichier client dans lequel il suffit de puiser pour en sortir une vente ? Et bien c'est maintenant possible grâce à la qualification de fichier. Cette méthode consiste à appeler physiquement les personnes dont les noms sont présents dans une liste afin de n'en tirer que des véritables prospects. Bien entendu, l'objectif du téléopérateur est obtenir un rendez-vous pour son client.

#### ➤ DETECTION DE PROJETS

La détection de projet est une démarche de télémarketing qui permet aux entreprises de détecter des projets d'investissements. C'est donc une pratique de marketing B to B liée à la génération de leads.

#### ➤ FORMATION EN TELEMARKETING

Notre succès dépend de la compétence de notre force de vente et nos ressources humaines. En effet, les résultats commerciaux et la qualité de notre service sont le fruit d'une formation en télémarketing et d'une procédure adaptée à la gestion du résultat.

#### ➤ LOCATION DE POSITION

Pour la location de positions staffées, vous avez à votre disposition des bureaux tout équipés, le matériel comprend l'installation des lignes téléphoniques ainsi que des connexions Internet à haut débit.



### ➤ **Mesure de satisfaction**

La satisfaction client : une enquête indispensable pour votre société

Apprécier la satisfaction client est indispensable à la fidélisation de vos clients, et indispensable à de futures ventes. Car l'objectif n'est pas uniquement d'évaluer la qualité de vos biens et services, mais également de les améliorer en trouvant des solutions pour une meilleure offre. Il faut pour cela identifier les étapes suivies par le client, et son degré de satisfaction sur chacune d'entre elles.

### ➤ **Création de trafic**

En termes de prospection, la création de trafic est une technique de communication dont l'objectif est d'attirer des acheteurs potentiels à un événement précis. Le contact se fait directement entre le téléopérateur et la cible. L'objectif des collaborateurs de CBC est de recueillir des accords de participation. Nous profiterons de cette occasion pour mettre à jour le fichier que vous nous avez procuré.

### **Une création de trafic, pourquoi faire ?**

Une entreprise fait appel à un service de création de trafic par télémarketing lorsqu'elle organise un événement commercial. Il peut s'agir d'une inauguration, d'une opération de déstockage dans un local commercial, ou d'une simple opération de présentation de produits et services. Cette prestation concerne donc l'apport de trafic physique, c'est-à-dire la venue d'une clientèle à l'endroit prévu, afin de rencontrer vos services commerciaux en personnes. Les cibles de prospects ne sont pas uniquement des clients ayant manifesté leur intention d'acheter. Il peut s'agir de personnes présentes dans votre fichier, ayant simplement fait part de leur intérêt dans vos produits ou services.

C'est ainsi que le travail de création de trafic induit également la requalification du fichier que vous nous procurez. Une opération de création de trafic conduite par CBC débouche donc sur des visites d'acheteurs potentiels, mais également sur une augmentation de la précision de votre fichier clients.

### ➤ **Opération de fidélisation**

La fidélisation, ou comment couper ses dépenses en marketing

La fidélisation des clients est une technique de commerçants de quartier qui a fait ses preuves. Instaurer une relation de confiance, s'enquérir sur la satisfaction de la clientèle sont des qualités propres à la fibre du commerce. CBC vous propose d'appliquer ces principes à votre entreprise, en vous aidant à évaluer la satisfaction de vos acheteurs. L'intérêt pour votre société est double : d'une part vous vous créez un portefeuille de clients, et d'autre part vous abaissez vos coûts de marketing.

### ➤ **Help Desk**

Toute entreprise a besoin d'un service d'assistance clientèle réactif et informatif. De plus en plus de sociétés délocalisent en Tunisie leurs services clients pour traiter les demandes d'ordre technique et commerciale, afin de d'obtenir la même qualité de service qu'en Europe, mais à moindre coût. CBC met ses équipes de techniciens helpdesk à votre disposition, pour répondre aux questions de vos clients 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.



## 4/INFRASTRUCTURE

### ➤ Génie Civil :

Immeuble 3 étages

Situé au centre-ville de Houmt Souk (Cyber Parc)

Sécurité incendie

Escalier de secours

Gaine technique

Séparation et faux plafonds acoustique

Bureaux et plateaux de production

Café Restaurant

Salle de pause

Salle de formation

### ➤ Génie Informatique :

Ms Dial, solutions centre d'appels

Réseaux informatique

Serveur Haute capacité et performance

Active directory

Serveur téléphonie IP RNIS 120 canaux

Stratégie de sauvegarde globale

Antivirus sur l'ensemble des postes et serveur

### ➤ Génie Télécom :

2 ADSL Haut Débit jusqu'au 20 Méga

Ligne RTC de secours

Taux de disponibilité est de 99.9 %

Notre stratégie est de travailler avec une structure stable au niveau des télécoms afin d'éviter les pannes. Notre offre Voip est sur une LLI de point à point pour éviter la voix hachuré.



Com & Business Consulting  
Cyber Parc Djerba 7 rue de l'Environnement HS 4180 Djerba  
Tel : 216 75 62 10 36 Mail : [Cbc2000consulting@gmail.com](mailto:Cbc2000consulting@gmail.com)

## 5/Nous contacter

### **Direction :**

Mehdi Batrissi

[cbc2000consulting@gmail.com](mailto:cbc2000consulting@gmail.com)

Skype :mehdi.cbcconsulting

### **Responsable Production :**

AmaryChahed

[cbcconsulting.prod@gmail.com](mailto:cbcconsulting.prod@gmail.com)

Skype :cbcconsulting.amaly

### **Service Technique :**

Manel Ben Attia

[cbc.sup@gmail.com](mailto:cbc.sup@gmail.com)

Skype :support.cbc