

REFERENCES CLIENTS

	PARTENARIAT MTN CONGO	CIBLES	DESCRIPTIF	CONTACTS
	Mobile Financial service (MFS) 2017-2018	Particuliers	Emission d'appels : sensibilisation ; Fidélisation et télé vente sur le service MTN Mobile Money	Jean NKUSI : Senior Manager Mobile Financial service Tel : 06 466 1490 e-mail : Jean.Nkusi@mtn.com
	Customer experience : Closed loop Feedback (CLF) 2018-2020	Particuliers et entreprises	Emission d'appels : Enquête de satisfaction client	Fumu DHELLO : Senior Manager Customer experience Tel : 06 669 1745 e-mail : Fumu.DHELLO@mtn.com
	Enterprise Business Unit 2018-2019	Entreprises	Emission d'appel : Fidélisation ; Prise de rendez - vous ; Force de vente terrain et Service support client	Djibrine DOKKO : Manager Enterprise Business Unit Tel : 06 669 1593 e-mail : Djibrine.DOKKO@mtn.co m
	Centre de Contrôle des identifications (Back office) 2018-2020	Particuliers et entreprises	Emission d'appels : Campagne d'information sur la qualité des identifications et Contrôle des identifications	Fumu DHELLO : Senior Manager Customer experience Tel : 06 669 1745 e-mail : Fumu.DHELLO@mtn.co m

NOS IMPLANTATIONS

- 9 PAYS
- 14 SITES
- + 5000 COLLABORATEURS
- + 50 LANGUES ET DIALECTES
- PLATEFORMES DIGITALES DÉDIÉES
- + 10 ANNÉES D'EXPÉRIENCES



Digital Contact Center

GROUPE MEDIA CONTACT
SIEGE SOCIAL
BENIN



Avenue Dorothée LIMA Rue 11.010, Gbégamey
Cotonou 02 BP 8072 Cotonou BENIN
Tél : (+229) 95 17 00 16
www.groupediacontact.com

Groupe Media Contact contact@groupediacontact.com



LA JUSTE RÉPONSE AU BON MOMENT, AU JUSTE PRIX

www.groupediacontact.com

DIGITAL INNOVATION

PRESENTATION DU GROUPE MEDIA CONTACT

Créé en 2006 par un groupe d'investisseurs Africains, le **Groupe MEDIA CONTACT** se positionne comme l'un des acteurs majeurs de la gestion de la relation client en Afrique.

VISION

Le Groupe MEDIA CONTACT veut faire du continent Africain « **LA PLATEFORME DES SERVICES** » à forte valeur ajoutée et lutter contre le chômage des jeunes diplômés en leur permettant d'exercer des métiers d'avenir, gage d'émergence et de repositionnement du Continent Africain.

NOS VALEURS

- ✓ Respecter les engagements et délais clients
- ✓ Valoriser la culture d'entreprise
- ✓ Respecter les fondamentaux liés aux métiers GRC
- ✓ Valoriser les ressources humaines (politique d'évolution, accompagnement et formation)
- ✓ Réduction du chômage des jeunes.

NOTRE METHODOLOGIE

Nos clients sont parmi les entreprises les plus dynamiques de la sous-région. Grâce à un encrage dans 9 pays, nous leur offrons un accompagnement personnalisé et local dans un environnement mondial.

✓ Gestion par une équipe jeune, dynamique et orientée objectifs

✓ Une politique labellisée de formation sur les fondamentaux construite avec les meilleurs spécialistes de la Gestion de la Relation Client.

✓ Couverture de l'ensemble de la chaîne de valeur de l'expérience client ce qui nous permet de transformer durablement les modèles opérationnels et de leur garantir un avantage concurrentiel.



NOS SERVICES ET SOLUTIONS

Ventes
Service client
Service de Back Office
Rétention
Recouvrement
Gestion omnicanal
Support technique
Développement App Mobile et Web

LA FORCE DE VENTE MOBILE

Notre mobilité se traduit par une prise en charge de bout en bout du client et ce quel que soit l'endroit où il se trouve.

L'INNOVATION PAR LE DIGITAL

Nos solutions sur le digital visent à offrir la meilleure expérience possible au client :

Nos canaux de messaging :

- ✓ Les Réseaux sociaux ;
- ✓ Le Sms ;
- ✓ Le mailing ;
- ✓ Le Live Chat.
- ✓ ...

Nous proposons par ailleurs une approche dictée par l'intégration de L'Intelligence Artificielle et les Chatbots via les assistants virtuels.

OUR SOLUTIONS FOR BETTER CUSTOMER EXPERIENCE

