



Deux sites en France : Angers (49) et Vannes (56)

Marc de BOISLAVILLE
Directeur

Lina GASDON
Responsable Commercial

06 71 90 00 14
marc@clientela.fr

07 70 20 57 02
lina@clientela.fr

Je découvre le site
web de **Clientela**



Clientela & Tricom, un partenariat au service de l'expérience client



“ **Votre satisfaction, notre engagement !
Construisons ensemble l'avenir du
service client.** ”



Deux sites en Tunisie : Tunis et Nabeul

Ahmed BEN FRADJ
Directeur Général

Saber JAFFEL
Directeur Général Adjoint

+216 93 666 777
a.benfradj@tricom.com.tn

+216 98 377 833
s.jaffel@tricom.com.tn

Je découvre le site
web de **Tricom**



Ensemble, renforçons la satisfaction client et optimisons vos performances



POURQUOI CONFIER LA GESTION DE VOTRE RELATION CLIENT À CLIENTELA & TRICOM ?

Clientela et Tricom s'associent pour proposer des **solutions** de relation client **multicanales**, **flexibles** et **performantes**. Nos expérience et savoir-faire métier couvrent l'ensemble des **canaux de communication** : appels entrants/sortants, emails, chat, SMS et courriers.

En combinant nos forces, nous apportons une **réponse agile** et adaptée aux enjeux des entreprises qui souhaitent optimiser la **gestion de leurs interactions clients BtoB et/ou BtoC**.



PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE EN RELATION CLIENT

Depuis plus de 20 ans, Clientela accompagne les entreprises dans leur **développement**, pour **l'acquisition** et la **fidélisation** de leurs clients.

Nos agents, **ambassadeurs de votre entreprise** sont de véritables experts de la relation client.

- 2** sites de production en France Angers et Vannes
- 20** ans d'expérience
- 100** collaborateurs
- 250** entreprises accompagnées dans leur développement



SPÉCIALISTE TUNISIEN DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

L'ADN de Tricom repose sur **l'innovation permanente**. Nous établissons des relations clients fortes aux côtés de nos partenaires, **au service de leur marque et de leur développement**.

Notre défi au quotidien : **offrir une expérience client toujours plus satisfaisante**.

- 2** sites de production en Tunisie Tunis et Nabeul
- 12** ans d'expérience
- 200** collaborateurs
- 26** millions d'appels traités /émis



Une **répartition intelligente des ressources** qui permet de **réduire les coûts** tout en maintenant un **haut niveau de qualité**.

Un **modèle hybride** qui s'adapte aux **évolution du projet**, favorisant **l'agilité opérationnelle** et renforçant **la capacité d'adaptation**.

Une organisation qui sécurise la **continuité des opérations - back up**, permettant d'absorber les **variations d'activité** et aléas.



Fort de notre expérience dans le domaine de la relation client, nous avons développé un véritable savoir-faire multicanal d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.

PROSPECTION

Campagnes d'acquisition : prospection, qualification de lead, inscription à des événements et prise de rendez-vous,

FIDÉLISATION

Campagne de fidélisation : rétention, réactivation, vente additionnelle, mise à jour de CRM et relance d'impayés.

SUIVI

Réalisation de campagnes de suivi et d'enquêtes qualitatives, quantitatives, calcul du NPS.

SERVICE CLIENT

Gestion des flux entrants (appels, SMS, chat). Service client et service après-vente. Rebond commercial.

FIDÉLISATION PROSPECTION ENQUÊTE SERVICE CLIENT

UN PILOTAGE MADE IN FRANCE, GARANTISSANT LA PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS