



MEDIA CONTACT

The offshore company



LA JUSTE RÉPONSE AU BON MOMENT, AU JUSTE PRIX



www.groupmediacontact.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 ancrage 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.





OUR SOLUTIONS FOR BETTER
CUSTOMER EXPERIENCE

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 :

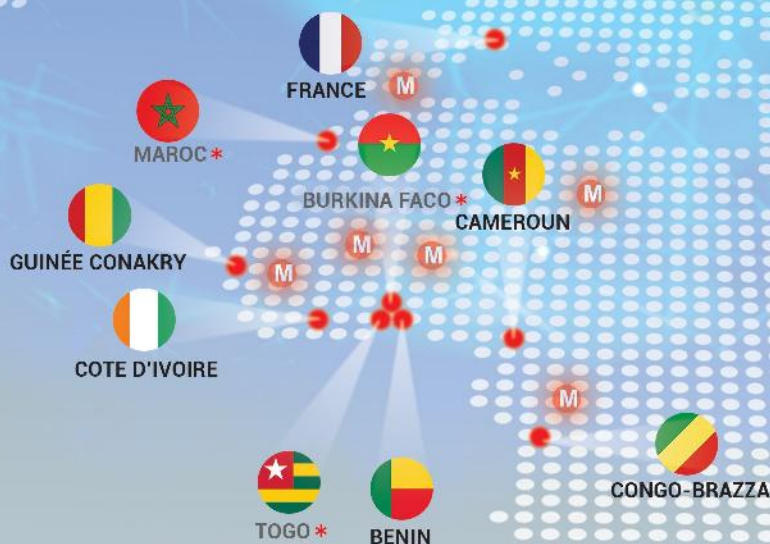
Nos canaux de messaging :

-  **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.



NOS IMPLANTATIONS



- 14 PAYS (8 EN COURS DE CRÉATION)
- 14 SITES
- + 5000 COLLABORATEURS
- + 60 LANGUES ET DIALECTES
- PLATEFORMES DIGITALES DÉDIÉES
- + 10 ANNÉES D'EXPÉRIENCES

Omnichannel Contact Center

GROUPE MEDIA CONTACT
SIEGE SOCIAL
BENIN



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