



WORLD TRADE
ORGANIZATION



COUNCIL FOR TRADE IN SERVICES WEBINAR

LEAST-DEVELOPED COUNTRY SERVICES EXPORT PERFORMANCE AND
FACILITATING IMPLEMENTATION OF PREFERENCES NOTIFIED
UNDER THE LDC SERVICES WAIVER

SESSION 2 EXPERIENCE-SHARING BY EXPORTERS AND IMPORTERS OF LDC SERVICES

2-3 June 2021, 14h-17h (Geneva time) via Zoom



« *Au cœur de votre cible* »

« Confiez nous votre service

Client, nous nous en chargeons ! »





RECEPTION D'APPELS

- ❖ Service Client
- ❖ Prise de rendez-vous
- ❖ Assistance technique
- ❖ Service d'annuaire Téléphonique
- ❖ Service Consommateur
- ❖ Télé secrétariat



EMISSION D'APPELS

- ❖ Télévente
- ❖ Prise de rendez-vous
- ❖ Qualification de base de données
- ❖ Etudes, Sondages



BACK OFFICE

- ❖ Saisie de données
- ❖ Traitement emails et courriers
- ❖ Community Management
- ❖ Service E-chat

1000 ETP
sur le site de Dakar

500 positions de travail
équipées avec des
dernières technologies
de Gestion Relation
Client

300 ETP sur les
autres sites

1500m² à Dakar
sur **2** sites de
production distinctes

Taux d'encadrement
élevé: **1** Superviseur
pour **20 Conseillers**

Plus de **350** employés

1 site de production
flambant neuf
extensible sur **1200 m²**
aux Almadies

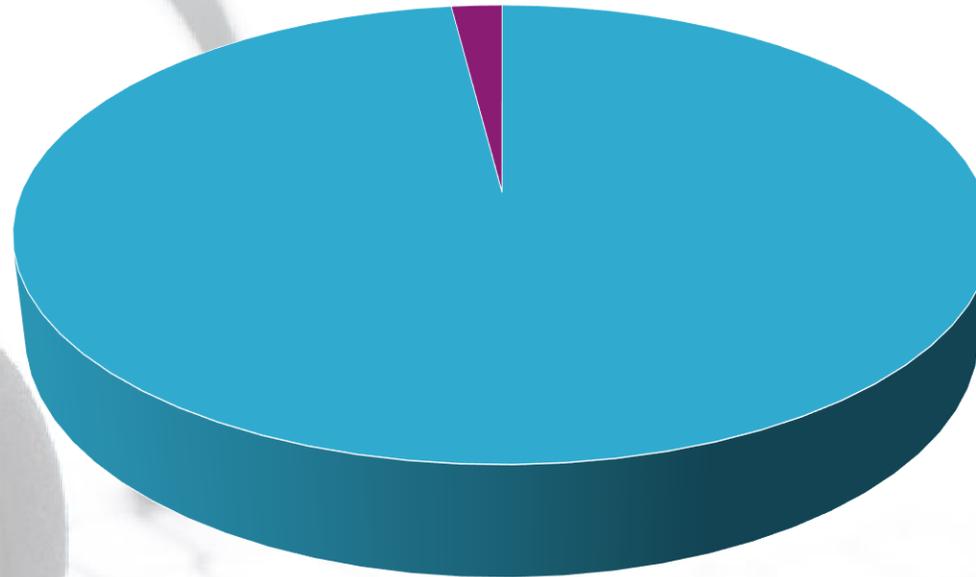
500 positions sur le
site des Almadies

Cellule audit qualité
dédié: **120** auditeurs

LES RATIOS D'ACTIVITES DEPUIS 2013

AD Center Services

TELESERVICES



■ France (98 %)

■ Sénégal (2 %)

NOS RÉFÉRENCES

AD Center Services



Néoliane
SANTÉ & PRÉVOYANCE



VATTENFALL



CBAO
Groupe Attijariwafa bank



- ✓ Augmenter votre chiffre d'affaires en nous confiant la vente de vos produits et services
- ✓ Réduire votre coût d'acquisition clients
- ✓ Optimiser vos investissements
- ✓ Fidéliser vos clients
- ✓ Garantir la satisfaction de vos clients
- ✓ Réussir vos projets et à moindre coût
- ✓ Vous concentrer sur votre cœur de métier
- ✓ Augmenter la productivité de vos ressources



The background of the slide is a blurred image of a white headset with a microphone, resting on a white keyboard. The headset is positioned diagonally across the frame. The overall aesthetic is clean and professional, with a focus on communication and technology.

RGPD
BLOCTEL
HAUTE DISPONIBILITE
ARCHIVAGE DES DONNEES AUDIO
PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Notre équipe est recrutée de manière rigoureuse et est constituée de véritables profils de la relation client. Ils sont formés sur vos produits, motivés et responsabilisés pour chaque mission.



INITIATIVE ET RÉACTIVITÉ

Pour chaque mission, nous mettons en place un suivi sur mesure et notre structure à taille humaine sait s'adapter rapidement aux modifications demandées par nos clients.



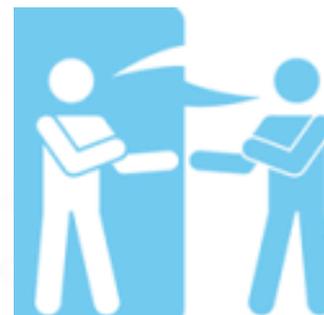
QUALITÉ ET RAPIDITÉ

Tous les appels sont pris par les opérateurs de notre société. Nous avons une équipe qualité qui effectue des écoutes, des appels mystères, qui produit des rapports réguliers et vérifie le respect des processus mis en place. Nous nous adaptons également à vos exigences en termes de qualité.



TRANSPARENCE

Nos outils permettent d'obtenir une visibilité totale sur la gestion de vos contacts ainsi qu'une traçabilité complète de la mission via un reporting régulier.



AD Center Services



MERCI

AD Center Services



NOUS CONTACTER

Mame Awa DIOP

Directrice Générale

[E-mail: awa.diop@adcenterservices.com](mailto:awa.diop@adcenterservices.com)

Tel: +221 77 450 36 96