



**TigerTel**

communiquez avec confiance

**VISION** *Offrir des solutions de communication interactive pour notre clientèle et leurs clients à l'aide d'une équipe axée sur l'excellence du service, l'intégrité personnelle et l'innovation technique.*

## Communiquez avec confiance. Communiquez avec TigerTel.

TigerTel offre des services primés en gérance de centres d'appels et de gestion des contacts partout en Amérique du Nord. Les clients de TigerTel tirent avantage de faire affaire avec une organisation nationale tout en soutenant l'économie locale grâce aux douze centres d'appels répartis d'un océan à l'autre.

### Offrez des solutions

TigerTel offre un ensemble complet de services de centres d'appels:

- Services traditionnels de réponse téléphonique et de répartition de messages
- Services sophistiqués de centres d'appels pour l'entrée des commandes
- Acquisition et retenue des clients sortants

### Offrez des résultats

TigerTel fournit des résultats de grande qualité en misant sur l'excellence professionnelle, l'intégrité personnelle, l'innovation technique et les avantages offerts aux clients conçus pour:

- Épargner du temps et de l'argent
- Augmenter vos revenus et vos profits
- Améliorer l'image de votre entreprise
- Augmenter votre part de marché
- Être les ambassadeurs de première ligne pour votre entreprise
- Atteindre les objectifs d'affaires précis du centre d'appels

En offrant d'excellents services depuis des décennies, nous avons élaboré et conservé une base d'agents et de gestionnaires engagés et talentueux de l'industrie afin de créer et de mettre en place des solutions personnalisées qui répondent aux besoins de chaque client, qu'il soit au Canada, aux États-Unis ou à l'étranger.

Lorsque vous faites affaire avec TigerTel pour offrir des services de centres d'appels, vous êtes assurés que vos attentes seront dépassées.

Communiquez avec confiance!

Faites de vos contacts une occasion de faire des revenus.

Vancouver

Richmond

Nanaimo

Calgary

Red Deer

Winnipeg

London

Toronto

Oshawa

Montreal

Quebec City

Halifax

[www.tigertel.com](http://www.tigertel.com)

## Qu'est-ce qu'un centre d'appels?

Si vous avez déjà...

- réservé un billet d'avion;
- acheté un billet pour un concert;
- téléphoné pour vous plaindre à propos d'un produit qui n'offre pas ce que l'entreprise avait promis;
- effectué un achat suite à une émission ou une publicité à la télévision;
- reçu un appel d'une personne vous demandant votre opinion ou vos commentaires sur un produit ou un parti politique.

... vous savez ce qu'est un centre d'appels.

Les centres d'appels sophistiqués gèrent plus que des appels. Aujourd'hui, il y a aussi des communications par courriel, des clavardages, des messages SMS et des télécopieurs.

En général, un centre d'appels est un lieu où des agents ou des téléphonistes reçoivent ou effectuent des appels pour une entreprise ou une organisation, qu'elle soit grande ou petite, à l'aide de nombreux postes téléphoniques. Généralement, ce sont des centres qui gèrent un ou un bon nombre de différents types de services comme le service de dépannage, la génération de pistes, l'intervention en cas d'urgence, le service de réponse téléphonique, le télémarketing externe, la réponse directe et le service à la clientèle, pour n'en nommer que quelques-uns.

Les services de centres d'appels se divisent généralement en deux catégories. Dans leur forme la plus simple, les centres d'appels entrants reçoivent des appels pour un client ou une organisation, tandis que les centres d'appels sortants font des appels pour un client ou une organisation. Les centres d'appels entrants assistent la clientèle avec un bon nombre de services dont les appels au service de dépannage, les appels de marketing direct, les appels d'intervention en cas d'urgence ou le service de réponse téléphonique. Les centres d'appels sortants, par contre, sont responsables de diverses initiatives et campagnes de marketing, comme les appels pour des organismes sans but lucratif et pour effectuer du financement, le nettoyage et la mise à jour des listes des personnes-ressources, les services de vérification, la vente de produits ou de services, les sondages et/ou d'autres services d'étude de marché. Les centres d'appels entrants sont généralement mesurés ou évalués selon leur réceptivité des appels, un client mécontent mis en attente peut faire toute la différence entre garder ou perdre un client. Les centres d'appels sortants sont généralement mesurés ou évalués selon le nombre de bons contacts effectués, que ce soit pour la vente ou pour offrir une réponse à des demandes de renseignements.

# Services entrants



À TigerTel, nous prenons le temps de comprendre vos objectifs organisationnels. Ensuite, nous prenons en considération notre expérience dans l'industrie afin de développer une solution personnalisée qui permettra à votre entreprise d'avoir du succès. Que votre programme soit simple ou compliqué, qu'il utilise des représentants au service à la clientèle en direct ou des applications de réponse vocale interactive, TigerTel, offre des résultats maximums pour votre entreprise grâce à son expérience exhaustive, ses solutions flexibles et sa technologie de pointe. Nos services entrants ne cessent de recevoir des prix remis par de nombreuses associations professionnelles.

« TigerTel a pris le temps de bien comprendre nos besoins et a construit exactement l'architecture que nous avons demandée. C'était non seulement formidable de travailler avec des professionnels qui répondent à nos attentes à temps, mais nous étions aussi enthousiastes par le professionnalisme du service à la clientèle fourni après la mise en place de notre système... TigerTel est un fournisseur de première qualité pour tout service de centres d'appels, c'est mon opinion personnelle et celle de l'entreprise. Nous n'hésiterions pas à recommander leurs services à toute entreprise ayant besoin de produits et de services de centres d'appels. »

– Sheldon Pereira, directeur,  
Aquanode New Media Agency

« Le travail de l'équipe de TigerTel auprès de nos victimes de désastre et les services empathiques et précieux qu'elle leur a fournis a permis d'établir des liens avec la Croix-Rouge et son au système d'intervention en cas de catastrophe... La société TigerTel, avec laquelle je travaille depuis de nombreuses années, s'est toujours efforcée d'offrir les normes de service les plus élevées. C'est donc sans hésitation que je recommande TigerTel. »

– Vincent Bodnar, directeur,  
Services d'urgence et internationaux,  
Croix-Rouge canadienne

## Exemples de services

- Gestion de la relation client
- Publicité directe à la télévision, y compris le financement d'organismes sans but lucratif
- Entrée des commandes
- Soutien technique/services de dépannage
- Inscription et réservation à des séminaires
- Ventes de billets de loterie
- Fonction de référence aux concessionnaires
- Clavardage
- Procédure de rappel

Vous voudrez que TigerTel réponde à vos appels lorsque vous souhaitez : augmenter les revenus, diminuer les coûts, offrir de meilleurs services d'assistance à la clientèle et maximiser chaque possibilité.

Communiquez avec confiance!  
Faites de vos contacts une occasion de faire des revenus.

Vancouver

Richmond

Nanaimo

Calgary

Red Deer

Winnipeg

London

Toronto

Oshawa

Montreal

Quebec City

Halifax

[www.tigertel.com](http://www.tigertel.com)

TigerTel existe depuis des décennies et nous avons utilisé ce temps pour créer et perfectionner nos méthodes utilisées dans nos centres d'appels au Canada. Les résultats? Des taux de conversion stellaires, des statistiques en vente exceptionnelles et des données précieuses sur les clients afin de soutenir les initiatives de marketing et de ventes.

Vancouver

Richmond

Nanaimo

Calgary

Red Deer

Winnipeg

London

Toronto

Oshawa

Montreal

Quebec City

Halifax

Nous maintenons les normes les plus élevées des lois sur la **confidentialité** exigées pour l'exploitation et ainsi continuer de recevoir de nombreux prix remis par des associations professionnelles. En échange, nos clients reviennent campagne après campagne alors que notre réputation en tant que chef de file s'affermi.

« Notre expérience antérieure avec d'autres entreprises de télémarketing nous a rendu méfiants envers l'impartition de nos projets de génération de pistes et de télévente, mais TigerTel a prouvé qu'il y a des entreprises de télémarketing qui offrent de la qualité de manière professionnelle aux clients de la haute technologie comme Genius Solutions.

En général, les gens de Genius Solutions ont été très impressionnés par le professionnalisme de TigerTel et le service à la clientèle. Des rencontres de planification initiales jusqu'aux rapports quotidiens, l'équipe de TigerTel était très engagée dans notre campagne de télévente et était visiblement dévouée. Le résultat? Nous avons atteint les objectifs de génération de pistes que nous nous étions fixés pour cette campagne. »

- Donna Zamiska,  
directrice du marketing,  
Genius Solutions

## Acquisition de clientèle

Un centre d'appels bien géré peut s'avérer un outil puissant et efficace afin d'acquérir une clientèle. Nos centres d'appels sortants offrent une gamme de solutions assistées comprenant entre autres :

- Ventes directes
- Génération de pistes et de rendez-vous
- Acquisition de donateurs pour des organismes sans but lucratif
- Diffusion vocale

## Fidélisation de la clientèle

Nos solutions de fidélisation de la clientèle tirent profit de chaque contrat, ce qui nous permet d'analyser les bases de données du client, d'évaluer les opérations et les paramètres et d'offrir un ciblage plus précis pour de prochaines campagnes de vente.

- Vente croisée et incitative
- Sondages sur la satisfaction de la clientèle
- Services d'attestation
- Étude de marché
- Amélioration et gestion de bases de données

Vous voudrez que TigerTel FASSE cet appel lorsque vous voulez générer des pistes compétentes, augmenter votre répertoire de donneurs et avoir la réponse que vous voulez pour votre entreprise.

Communiquez avec confiance!  
Faites de vos contacts une occasion de faire des revenus

# Services de réponse téléphonique

TigerTel offre des services à la clientèle depuis plus de quarante ans. Notre succès repose sur une base solide d'offre de services de réponse téléphonique dans les centres urbains au Canada. TigerTel devient une extension de votre entreprise en utilisant des scripts sur mesure et des applications créés selon vos spécifications, prend l'image de votre entreprise et est offert en tout temps. La présence nationale de TigerTel nous permet d'offrir des services locaux aux entreprises locales et nationales, ce qui donne un avantage concurrentiel à nos clients en offrant à l'industrie des services à la clientèle primés.

*« Nous avons découvert la société TigerTel dans les pages jaunes et l'avons choisi, après avoir vérifié plusieurs entreprises, car elle semblait être la plus professionnelle de toutes celles que nous avons visitées.*

*Nous sommes une entreprise axée sur le service à la clientèle et nous avons besoin d'un service de réponse téléphonique de qualité qui renvoie immédiatement les appels et sauvegarde les courriels.*

*La société TigerTel a dépassé nos attentes en transférant les appels vers nos cellulaires lorsque des appels étaient reçus pour le personnel de l'entreprise. Nous sommes très satisfaits de la qualité élevée des services offerts par TigerTel. Lorsque nous avons décidé d'utiliser un service de réponse, nous nous demandions si nos clients s'opposeraient à la perte perçue du contact personnel, mais cela n'a pas été un problème.*

*Je recommande donc très fortement TigerTel. »*

**- Alan Foster,  
directeur de succursale, Cummins-Allison**

## Voici quelques-unes de nos solutions à la fine pointe de la technologie:

- Répartition sur mesure
- Réception sur mesure
- Messagerie contemporaine
- Transmission par internet, courriel ou messagerie SMS
- Fenêtre contextuelle Web
- Intervention en cas d'urgence
- WCB - Travailleurs seuls
- Soutien des gouvernements locaux
- Surveillance d'alarme
- Prise de rendez-vous en temps réel sur le Web
- Rapport d'absentéisme
- Solutions en ligne entièrement intégrées : réponse par courriel et intégration uniforme du site Web du client

Vous voudrez que TigerTel réponde à vos appels lorsque vous souhaitez : augmenter les revenus, diminuer les coûts, offrir de meilleurs services d'assistance à la clientèle et maximiser chaque possibilité.

Communiquez avec confiance!

Vancouver

Richmond

Nanaimo

Calgary

Red Deer

Winnipeg

London

Toronto

Oshawa

Montreal

Quebec City

Halifax

[www.tigertel.com](http://www.tigertel.com)

# Carte



## **TigerTel Vancouver**

402-814 Richards Street  
604.681.3022  
1.888.226.7337

---

## **TigerTel Nanaimo**

205-235 Bastion Street  
250.753.7587  
1.800.661.2522

---

## **TigerTel Richmond**

212-6011 Westminster Hwy  
604.244.9166  
1.866.276.9166

## **TigerTel Calgary**

200-1032, 17 Avenue S.W.  
403.245.4434  
1.877.245.4434

---

## **TigerTel Red Deer**

807-43rd Street  
403.340.4489  
1.888.829.3245

---

## **TigerTel Winnipeg**

609-428 Portage Avenue  
204.957.5431  
1.877.957.5431

## **TigerTel Toronto**

2 Duncan Mill Rd.  
416.445.3222  
1.888.737.7667

---

## **TigerTel Oshawa**

200B-44 Richmond St. West  
905.428.2337  
1.800.304.6422

---

## **TigerTel London**

1106-383 Richmond Street  
519.672.5580  
1.877.672.5580

## **TigerTel Montreal**

550 Rue Sherbrooke Ouest  
Tour d'ouest, Bureau 1650  
1.800.482.2226

---

## **TigerTel Québec City**

895 Boul. Charest Ouest  
418.688.1818

---

## **TigerTel Halifax**

240-33 Alderney Dr, Belmont House  
902.464.6666  
1.866.924.3870