

## Gestion des [centres d'appels offshore](#)

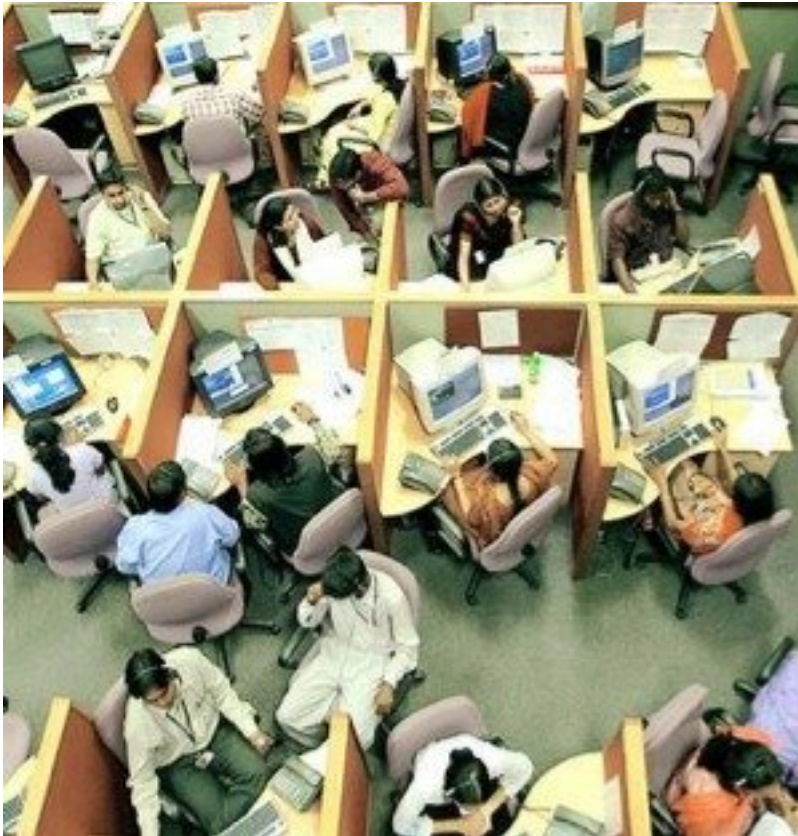


Le [call center](#) ou les [centres d'appel offshore](#) peuvent avoir plusieurs missions, ces derniers constituent la base de la segmentation des marchés de l'offshore.

Généralement les [centres d'appel](#) font plusieurs tâches : l'émission et la réception des appels, la prospection, la vente, la prise de rendez vous, prise de commande, détection de projets, prise de commande qualification de fichiers, fidélisation des clients. Le service informatif, information sur des produits ou des services, le standard ou les SAV. Gestion du recouvrement et de la réclamation, assistance téléphonique et dépannage.

Bien que l'externalisation des [centres d'appel](#) est de plus en plus connue, elle ne présente qu'une faible partie de la relation clients externalisé, et que la plus part des cervidés et relation clients se trouvent dans leurs pays d'origine.

L'externalisation des [centres d'appel](#) a commencé dans l'Europe et comme pays choisis c'était l'Irlande, en effet c'est une destination privilégié pour leurs besoins des entreprises américaines en call center dans les années 80.



Ensuite pour la France c'était le Maghreb qui a été comme meilleur destination des projets

offshores, au Debus des années 2000, et il a été suivi par les pays de langue et culture française depuis l'histoire comme le Maroc, la Tunisie, l'île Maurice, et maintenant on voit aussi le Sénégal et Madagascar.

Le passage a l'offshore se fait aussi par l'acquisition de structures locales non plus seulement par le développement interne aujourd'hui, l'ouverture de projets offshore se fait a présent par les prestataires.

Plus grave encore ce projet doit faire face à la saturation des ressources dans plusieurs pays dont l'île Maurice, introduisant une augmentation des couts des salaires et une moindre attraction de l'offshore.

Consulté les autres articles du [centre d'appel BusinessCall](#) pour connaitrais toutes les détails sur le [call centres](#) .