



The Marketing Store



Toronto (Ontario), Canada

La société

The Marketing Store assure des campagnes de promotion en sous-traitance pour de grandes entreprises (McDonalds et Nissan sont ses clients). La société a des bureaux dans une douzaine de villes importantes du globe et se donne pour mission d'être la meilleure au monde en matière d'idées créatrices.

Ses services se résument en deux mots, *Brand Activation*[™] (activation de marques). Son équipe d'agents cherche en effet à ancrer les marques des entreprises clientes dans l'esprit de leurs acheteurs potentiels de façon à en décupler les retombées bénéfiques.

Chacune de ses décisions est justifiée par des recherches et enquêtes et est guidée par une réflexion réaliste et ouverte sur la clientèle potentielle et sur la marque à promouvoir, ainsi que sur les éléments qui réunissent les deux.

The Marketing Store a remporté plusieurs prix internationaux pour la créativité de ses idées et pour ses campagnes promotionnelles couronnées de succès.

Créativité et perfectionnement

La société a un centre d'appels sortants pour réaliser ses campagnes de commercialisation axées sur le grand public.

Comme la plupart des centres d'appels opérant en sous-traitance, celui-ci sert simultanément à plusieurs campagnes promotionnelles de clients différents, avec un renouvellement constant.

Le changement y est donc la norme, et les agents doivent être sans cesse formés à de nouvelles opérations de promotion.

Cette nécessité de former en permanence, alliée à une volonté de perfectionnement continu, a conduit la société à chercher des solutions innovantes pour son centre d'appels. C'est ainsi que le système *SmartContact Center* est devenu un des éléments clés de son infrastructure de formation et de soutien.

The Marketing Store a installé un *SmartContact Center* de 25 postes à son centre de Toronto, mais en a ensuite doublé la dimension initiale.