



La parole à nos clients

#1 MCC x VENUM

Collaborer pour transformer la relation client : Une vision commune entre VENUM et MCC

Depuis sa création, **VENUM**, marque incontournable d'équipements pour les sports de combat et lifestyle, a su s'imposer comme un acteur clé sur le marché mondial grâce à des produits innovants et une identité forte. Au cœur de leur stratégie, la relation client joue un rôle fondamental, car chaque interaction contribue à construire la fidélité et l'engagement autour de la marque.

Pour accompagner leur croissance rapide dans l'univers du e-commerce, **VENUM** a décidé de s'associer à **Marketing Call Center (MCC)** avec une vision partagée : faire de chaque interaction une opportunité de satisfaction et de fidélisation.

Sandrine Cougnard, Directrice Générale Adjointe de VENUM, et **Nisrine Tizza**, Directrice Client chez MCC, reviennent sur les temps forts de cette collaboration et les clés de leur réussite commune.

 **Nisrine**

Comment le partenariat avec MCC a-t-il contribué à améliorer la qualité de votre relation client ?

 **Sandrine**

Lorsque nous avons pris contact avec MCC, nous étions dans une phase où notre confiance envers les prestataires de relation client était sérieusement ébranlée. Nous sortions d'une première expérience d'externalisation qui ne s'était pas déroulée comme prévu.

Le service client étant au cœur de notre activité e-commerce, nous savions que toute défaillance à ce niveau pouvait nous faire perdre nos clients. MCC nous a immédiatement aidés à poser des bases solides. À notre arrivée, nous n'avions aucune procédure écrite : leur équipe a structuré nos besoins et conçu un **book de formation clair et complet**, qui est mis à jour régulièrement.

Ils ont également conseillé et implémenté l'outil **Zendesk**, une solution incontournable aujourd'hui dans notre gestion quotidienne des contacts.

Grâce à cette collaboration, nous avons non seulement retrouvé un cadre de travail structuré, mais aussi une **équipe dédiée, réactive et investie**, prête à répondre à nos besoins spécifiques, même en situation de fortes variations d'activité.

Nisrine

Si vous deviez décrire votre collaboration avec MCC en trois mots, lesquels choisiriez-vous ?

Sandrine

- **Professionalisme** : MCC apporte une expertise solide et un savoir-faire qui complètent parfaitement nos besoins métiers.
- **Adaptabilité** : Notre activité est marquée par de grandes variations, tant en volume qu'en langues supportées. MCC a toujours su ajuster ses équipes pour garantir une continuité de service irréprochable.
- **Écoute** : Ce partenariat repose sur une vraie écoute, à tous les niveaux. Que ce soit pour identifier nos attentes, proposer des solutions concrètes ou s'adapter aux retours de nos clients, cette qualité est constante.

Nisrine

Quelles valeurs communes entre VENUM et MCC vous semblent essentielles à votre collaboration ?

Sandrine

Plusieurs valeurs se retrouvent au cœur de notre partenariat :

- **Engagement** : Nous sommes une entreprise en pleine croissance, avec des ambitions fortes. MCC partage cet état d'esprit et met à disposition des équipes prêtes à accompagner notre développement.
- **Qualité** : Nos clients attendent une expérience irréprochable, et MCC s'assure que chaque interaction soit à la hauteur de nos exigences.
- **Confiance** : Elle est indispensable pour avancer ensemble. Nous savons que nous pouvons compter sur MCC pour relever les défis avec nous.
- **Goût du défi** : Leurs équipes sont toujours prêtes à dépasser les attentes, que ce soit pour gérer de nouveaux projets, absorber des volumes élevés de contacts ou accompagner notre croissance.

