



ATELIER SUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE

**Pour les Opérateurs de
Télécommunications**



Du 12 au 16 Mars 2012

Tunis (Tunisie)

WORKSHOP

OUTILS MARKETING ET COMMERCIAL POUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE

Objectifs : Les services à valeur ajoutée (SVA) sont aujourd'hui un enjeu de taille pour les opérateurs de télécommunications. Ce workshop a pour objectifs de permettre une immersion dans le marché tunisien des services à valeur ajoutée à mi-chemin entre la situation des services large bande qui démarrent actuellement en Guinée-Conakry et la situation mûre des opérateurs européens. Ce workshop a pour premier objectif de permettre aux participants de se familiariser avec les outils de conception, de suivi, de mise en service des SVA. Le second objectif est de présenter et étudier les stratégies marketing et commerciale autour des SVA. Le workshop permettra en outre, à travers la partie visites d'organismes (fournisseurs de services à valeur ajoutée et opérateur de télécoms en Tunisie), de prendre connaissance des fournisseurs de services à valeur ajoutée et de voir l'état des services proposés sur les réseaux existants en Tunisie, 2G et 3G+.

Durée : 5 jours.

Lieu : Tunis.

PROGRAMME

Outils de conception, de suivi, de mise en service des SVA

Ce module s'attache à étudier l'importance des services à valeur ajoutée dans un environnement multi opérateurs, à présenter un écosystème qui permettra à tous les acteurs intervenant dans la chaîne de valeur de gagner équitablement sur la base de partage de revenus et à se familiariser avec les outils de conception, de suivi, de mise en service des SVA.

1) Classification des services de Télécommunications

1.1) La Chaîne de valeur des TIC

Importance des SVA dans les revenus des opérateurs mobiles:

- Cas de l'Europe
- Cas de L'Afrique

2) Introduction aux services a valeurs ajoutées

2.1) Analyse du marché actuel des SVA:

- Cas de la Tunisie.
- Cas de l'Algérie.
- Cas de Cameroun.
- Cas de la France.

3) Outils de conception et mise sur le marché des SVA :

Intervenants : Opérateurs, fournisseurs d'applications et fournisseurs de contenus.

4) Etude du cas des SVA en Tunisie

Dans ce module, nous illustrerons le développement des SVA en Tunisie. Des visites aux professionnels sont programmées :

- Visite d'un fournisseur de contenus.
- Visite d'une agence commerciale d'un opérateur Telecom (Tunisie Telecom ou Tunisiana)

Stratégies marketing et commerciale autour des SVA

Que vendre ? A qui le vendre ? A quel prix ?

Comment le vendre ? La problématique du marketing mix des offres multiservices

Ce module s'attache à étudier la spécificité des offres multiservices et les différentes stratégies marketing et tarifaires pour faire de ces offres de réelles opportunités de croissance de l'ARPU.

Nous aborderons les thèmes suivants :

- Les services envisageables
- La segmentation de la demande (quelles offres pour quelles cibles ?)
- Le contenu
- Les plans tarifaires.
- La communication autour des services (que mettre en avant dans la communication ? quels méthodes de vente)
- La question cruciale de la relation-client (avant, au moment de l'activation, en cours d'utilisation de service) et son impact sur la fidélisation

Quelques exemples concrets

Dans ce module, nous illustrerons les analyses développées précédemment par quelques exemples concrets sur les marchés européens, maghrébins et africains. Les marchés suivants seront traités :

- France
- Maroc
- Tunisie
- Algérie.
- Sénégal

CONDITIONS GENERALES

- Les supports de cours seront fournis sous format papier à chaque participant.
- Les pauses café (une le matin et une l'après-midi) ainsi que le déjeuner sont compris dans les frais de participation.
- Transport entre le lieu de la formation et l'hôtel des participants à la charge de **Groupe SFM**.
- A l'issue de cette formation, un certificat d'aptitude sera délivré aux participants.

TARIFS ET CONDITIONS FINANCIERES

Paiement : Virement au nom de *SFM International*,

- 50% une semaine avant la formation,
- 50% restants le premier jour de la formation.

Forfait global pour la formation : **1 450 Euros** par participant (incluant la formation, les supports de cours, les déjeuners et pauses café, la location des outils de planification et de la chaîne de mesure pour les travaux pratiques).

Réduction de 10% à partir du 3^{ème} participant d'une même organisation.

Note importante : Ce tarif est net de toutes taxes, retenues à la source et charges fiscales et parafiscales.

Modalité de paiement :

Virement au nom de :	<i>SFM International</i> ,
Banque :	Banque Nationale Agricole
Agence :	Agence Alain Savary
Adresse :	Avenue Alain Savary 1002 Tunis
Numéro de compte :	03 116 105 0169 169019 77
Monnaie du compte :	Euros
Code Swift :	BNTETNTT
Code IBAN :	TN 59 03 116 105 0169 169019 77

Le Directeur de la Formation


3. Rue Ibn Sina - El Menzah VI
1004 Tunis - Tunisia
www.sfmtelecom.com

Sami Tabbane

BON DE COMMANDE ET FICHE D'INSCRIPTION POUR LA FORMATION

Formation souhaitée :

Intitulé : _____

Merci de compléter lisiblement ce bulletin d'inscription et la fiche client.

Dés réception, nous vous ferons parvenir, sous huitaine, la confirmation d'inscription, le programme détaillé et le plan d'accès à notre site de formation et les hôtels de proximité. Si vous souhaitez des informations sur une ou plusieurs formations (inter ou intra-entreprise), veuillez nous contacter aux coordonnées en bas de page.

Participant :

Mme/Mlle/M. - Prénom : _____ Nom : _____

Tél : _____ Fax : _____

Courriel : _____ Profession : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Expérience dans le domaine de la formation demandée : _____

Entreprise :

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Responsable hiérarchique : _____ Effectif de la société : _____

Facturation :

La facture est à adresser : au stagiaire à l'entreprise autre : _____

Si le destinataire n'est pas le stagiaire, préciser :

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Prénom et Nom du responsable du suivi administratif et financier : _____

Téléphone : _____ Fax : _____

Courriel : _____

Tarif de la session : _____ € HT

Le responsable du participant reconnaît avoir pris connaissance et accepté les **Clauses spécifiques aux ventes de formation, spécifiées ci-après**. Ce formulaire complété est un **Bon de commande**.

Fait à _____ le _____ Cachet de l'entreprise

Signature du participant Signature du responsable

Précédée de la mention « *Lu et approuvé* »

Merci de retourner ce formulaire renseigné par courrier, fax ou courriel à : **SFM – 67, Rue Alain Savary Cité
Jardin I Bloc B App 5.1 – 1002 Tunis - TUNISIE**

Fax : +216 71 28 43 14 / +216 71 754 842

Télé: +216 98 377 887 / +216 71 284 314

Courriel : info.formation@sfmtechnologies.com / info@sfmtelecom.com

Contact



**Address: 67, Rue Alain Savary Cité Jardin I
Bloc B App 5.1 – 1002 Tunis –
TUNISIA**

Tel.: +216 98 377 887 / +216 71 284 314

Fax: +216 71 284 314 / +216 71 754 842

Email: info.formation@sfmtechnologies.com

info@sfmtelecom.com

Website: www.sfmtelecom.com

www.sfmtechnologies.com