

LOQUELA BUSINESS CENTER

Gérer les tâches difficiles par la voix.

« Parce que chaque voix mérite d'être entendue. »

Votre partenaire de la relation client externalisée — Centre d'appel **100% ivoirien** basé à Abidjan



BANQUE



ASSURANCE



ENTREPRISES

DEPUIS 2019

LBC · Gérer les tâches difficiles par la voix.

Qui sommes-nous ?

Fondé en 2019 à Abidjan, au cœur de Cocody Angré Djorogobité, **LOQUELA BUSINESS CENTER** est bien plus qu'un centre d'appel. C'est un partenaire de la relation client de proximité, 100% ivoirien, non délocalisé, engagé chaque jour à représenter vos marques avec excellence et professionnalisme. Notre capital social de 5 M FCFA témoigne de notre ancrage local et de notre indépendance.

Chez LBC, chaque téléconseiller est soigneusement sélectionné — diplômé de BAC à BAC+5 — et formé à la maîtrise du discours commercial, à la gestion des situations complexes et à la confidentialité des données. Notre proximité culturelle et linguistique avec vos clients ivoiriens et africains est notre premier avantage concurrentiel.

Notre philosophie est simple : vous permettre de vous concentrer sur votre cœur de métier pendant que nos équipes prennent soin de chaque interaction client, avec la rigueur et la chaleur que votre marque mérite. Nous ne sommes pas un prestataire parmi d'autres — nous sommes une extension naturelle de votre entreprise.

2019

Fondé à Abidjan

Cocody Angré Djorogobité

50+

Agents qualifiés

BAC à BAC+5

200+

Clients satisfaits

Toutes industries confondues

1M+

Appels traités/an

Disponibilité 24h/7j

Pourquoi externaliser votre relation client ?

L'externalisation de la relation client n'est plus un luxe réservé aux grandes entreprises — c'est une décision stratégique qui libère vos équipes, réduit vos coûts et améliore immédiatement la satisfaction de vos clients. Dans un marché ivoirien de plus en plus concurrentiel, la qualité de chaque interaction client est un facteur de différenciation décisif.

Confier votre relation client à LBC, c'est choisir la performance mesurable, la disponibilité permanente et la traçabilité totale — sans les contraintes RH, techniques et logistiques que représente un service client interne.

Concentrez-vous sur votre cœur de métier

Vos commerciaux vendent, vos équipes produisent — LBC gère chaque appel entrant et sortant à votre place.

Réduisez vos coûts opérationnels

Zéro recrutement, zéro infrastructure à financer. Vous payez un service, pas une masse salariale fixe.

Gagnez en qualité et disponibilité

Une équipe formée, motivée, joignable en continu — 24h/7j, 365 jours par an.

Traçabilité totale

Reporting détaillé de chaque appel passé en votre nom. Vous gardez la visibilité, nous gérons l'exécution.

Nos services — Catalogue complet

LBC propose une gamme complète de prestations de relation client externalisée, adaptées à chaque secteur d'activité et à chaque étape du cycle de vie client. De l'accueil téléphonique à la télévente, chaque service est piloté par des agents formés et supervisé en temps réel pour garantir la qualité attendue.



Accueil téléphonique professionnel

Soignez chaque première impression. Vos appelants sont reçus avec courtoisie et efficacité.



Permanence & débordement d'appels

Aucun appel perdu. LBC prend le relais quand votre équipe est saturée ou absente.



Service client & SAV (hotline N1)

Prise en charge de toutes les demandes clients et réclamations de premier niveau.



Qualification de leads & fichiers clients

Identification des prospects à fort potentiel pour alimenter vos équipes commerciales.



Prospection & télévente B2B / B2C

Campagnes sortantes structurées, scripts validés, résultats mesurables.



Prise de rendez-vous qualifiés

Des rendez-vous ciblés, confirmés et préparés pour vos commerciaux et conseillers.



Enquêtes de satisfaction

Résultats fiables, exploitables, pour piloter votre NPS et améliorer l'expérience client.



Gestion multicanale

Téléphone, e-mail, SMS, chat en ligne — une expérience unifiée sur tous vos canaux.

Secteur Bancaire & Financier

« Une relation client à la hauteur des exigences bancaires »

Dans le secteur bancaire et financier, chaque interaction client engage la réputation de votre établissement. Conformité, confidentialité et professionnalisme ne sont pas des options — ce sont des impératifs absolus. LBC a conçu une offre spécifique pour répondre à ces exigences, avec des agents formés aux discours réglementés et aux procédures de sécurité de l'information.

Relation client & Information

- Accueil et information clientèle 24h/7j
- Prise en charge des demandes courantes
- Support banque en ligne & mobile
- Assistance et orientation agences

Commerce & Fidélisation

- Prise de rendez-vous pour conseillers
- Campagnes de vente : crédits, cartes, épargne
- Relance et recouvrement amiable
- Suivi de dossiers clients
- Enquêtes de satisfaction & NPS bancaire

- ❑ Confidentialité et sécurité des données au cœur du dispositif — agents formés à la conformité et aux discours réglementés.

Assurances & Mutuelles

« Accompagnez chaque assuré, à chaque étape »

Le secteur assurantiel exige un discours irréprochable, une écoute active et une gestion rigoureuse de chaque dossier. LBC a développé une expertise spécifique dans ce domaine — notamment en mutuelle santé et prévoyance — et accompagne déjà des cabinets de courtage français sur des missions à fort volume d'appels et à fort niveau d'exigence réglementaire.

De la génération de leads à la gestion des sinistres de premier niveau, en passant par le renouvellement de contrats et les enquêtes de satisfaction, LBC couvre l'intégralité du cycle de vie de votre assuré avec professionnalisme et chaleur humaine.

Accueil & orientation

Information et orientation des assurés et prospects entrants avec précision et bienveillance.

Génération & qualification de leads

Auto, santé, prévoyance, habitation, vie — prospects qualifiés prêts pour vos conseillers.

Prise de rendez-vous

Pour agents généraux et courtiers — rendez-vous confirmés, fiche prospect transmise.

Sinistres & suivi de dossier

Assistance déclaration niveau 1, suivi et orientation vers le bon interlocuteur.

Fidélisation & renouvellement

Campagnes de renouvellement de contrats, relances de devis et enquêtes de satisfaction.

Solutions pour tous secteurs d'entreprise

« Quelle que soit votre activité, nous portons votre voix »

LBC accompagne des entreprises de tous horizons — du secteur des télécommunications à l'immobilier, de la santé à la grande distribution. Notre agilité opérationnelle et notre capacité d'adaptation rapide nous permettent de déployer une solution sur mesure en quelques jours, pour n'importe quel secteur d'activité.



Télécoms & FAI

Support technique, hotline clients, gestion des réclamations et fidélisation abonnés.



E-commerce & Retail

Service client, suivi de commandes, gestion des retours et rétention clientèle.



Immobilier

Qualification des prospects acheteurs et locataires, prise de rendez-vous pour agents.



Santé & Cliniques

Prise de rendez-vous médicaux, permanence téléphonique, orientation des patients.



Énergie & Services

Accueil clients, gestion des réclamations, informations tarifaires et contrats.



PME & Grands comptes

Accueil externalisé professionnel, télésecrétariat, gestion des flux entrants.

Pourquoi choisir LBC ?

Nos atouts différenciants

Dans un marché où les offres se ressemblent, LBC se distingue par des engagements concrets, une infrastructure robuste et une philosophie de partenariat authentique. Voici ce qui fait la différence — et ce que vous ne trouverez nulle part ailleurs en Côte d'Ivoire.

100% Ivoirien & non délocalisé

Proximité culturelle, linguistique et de fuseau horaire avec vos clients africains. Vos missions ne quittent jamais Abidjan.



Téléconseillers diplômés

BAC à BAC+5, vocabulaire professionnel maîtrisé, formation continue aux spécificités de chaque secteur client.

Méthodologie & Traçabilité

Liste exacte des appels passés en votre nom, reporting détaillé, transparence totale sur chaque mission.



Technologie de pointe

CRM propriétaire, intégration IA, outils d'analyse en temps réel pour optimiser chaque campagne.

Aucune sous-traitance

Vos missions restent intégralement gérées en interne chez LBC. Confidentialité et contrôle qualité garantis.



Infrastructure sécurisée & redondante

Disponibilité maximale 24h/7j, postes sécurisés, données protégées — continuité de service assurée.

Notre méthodologie — Votre externalisation en 5 étapes

Externaliser votre relation client avec LBC est un processus simple, rapide et transparent. De votre première demande à la mise en production, nos experts vous accompagnent à chaque étape pour garantir une transition fluide et des résultats immédiats. En moyenne, un dispositif opérationnel est déployé en moins d'une semaine.



Chaque étape est jalonnée d'échanges avec votre chef de projet dédié chez LBC. Vous restez informé en temps réel et gardez la maîtrise totale de vos objectifs. Notre agilité opérationnelle nous permet de nous adapter à vos contraintes calendaires et à vos pics d'activité saisonniers.

- ❏ Délai moyen de déploiement : moins de 7 jours ouvrés. Réponse sous 24h garantie à toute demande de devis.

Sécurité, Confidentialité & Conformité

Un dispositif conçu pour les secteurs les plus exigeants

Pour les établissements bancaires, les assureurs et les mutuelles, la sécurité des données et la conformité réglementaire ne sont pas négociables. LBC a structuré l'intégralité de son dispositif technique et humain pour répondre à ces exigences avec la plus grande rigueur. Chaque interaction client est traitée dans un environnement sécurisé, par des agents formés aux procédures de confidentialité et aux discours réglementés.

Infrastructure technique

- Postes de travail sécurisés et dédiés
- Infrastructure redondante à haute disponibilité
- Données clients hébergées et protégées
- Accès restreint et traçé par mission

Engagements opérationnels

- Agents formés à la confidentialité et à la conformité
- Scripts validés et discours réglementés
- Reporting transparent et traçabilité totale
- Réponse sous 24h à toute demande garantie
- Aucune sous-traitance externe — contrôle total

Notre engagement qualité est formalisé dès la signature du contrat de prestation. Un accord de confidentialité (NDA) est systématiquement proposé pour les missions impliquant des données sensibles. Votre réputation est notre priorité absolue.

Ils nous font déjà confiance

« Une expertise éprouvée, en Côte d'Ivoire comme à l'international »

LBC accompagne au quotidien des entreprises de secteurs variés et exigeants — du tourisme à l'industrie, de la technologie à l'assurance et à la rénovation énergétique. Notre présence sur des marchés français réglementés à fort volume d'appels témoigne d'un niveau d'exigence que nous appliquons à chacun de nos partenaires.

Partenaires locaux — Côte d'Ivoire

Waki

Plateforme de tourisme expérientiel. LBC gère les réservations, l'information voyageurs et un service client réactif — essentiels dans un secteur où la disponibilité fait la différence.

PAL Charpentier

Acteur du bâtiment. LBC gère l'accueil téléphonique, la qualification des demandes de chantier et la prise de rendez-vous pour libérer les équipes techniques.

Fatala Côte d'Ivoire

Marque grande consommation. LBC gère le service consommateurs, les enquêtes de satisfaction et la qualification de fichiers revendeurs B2B.

Partenaires internationaux

Eco&Reno (France)

Rénovation énergétique. LBC alimente les équipes commerciales en rendez-vous qualifiés, avec la rigueur qu'impose ce marché à fort volume d'appels.

JM Assur (France)

Cabinet de courtage en assurance. LBC gère la génération de leads, la prise de rendez-vous et la relance de devis dans un secteur réglementé exigeant.

France Vie & Prévoyance

Assurance particuliers. LBC assure prospection, qualification et prise de rendez-vous avec la rigueur et la confidentialité qu'exige le secteur assurantiel.

ISO Plus & NG770

Partenaires internationaux accompagnés sur la prospection, la qualification de leads et la prise de rendez-vous qualifiés à distance.

- ❑ Si LBC gère déjà la relation client de cabinets de courtage et d'acteurs de la rénovation énergétique français — des métiers réglementés à fort volume d'appels — il peut piloter la vôtre avec le même niveau d'exigence.

Ils témoignent

La confiance, ça se mérite — et ça se dit.

Nos partenaires sont nos meilleurs ambassadeurs. Voici ce qu'ils disent de leur expérience avec les équipes LBC :

« LBC n'est pas un prestataire comme les autres ; leur expertise a participé à notre croissance. Nous avons vu une amélioration significative de notre relation client dès les premières semaines de collaboration. »

« Nos commerciaux consacrent désormais leur temps à la vente. LBC gère tout le reste. Une équipe professionnelle, réactive et très agréable au contact. »

« La qualité de leurs opérateurs est remarquable, nous les recommandons sans réserve. LBC apporte une vraie valeur ajoutée à notre relation client. »

Ne laissez pas votre relation client stagner.

Demandez votre devis gratuit.

Rejoignez les entreprises ivoiriennes et internationales qui ont choisi LBC comme partenaire de confiance pour leur relation client externalisée. Un expert vous répond sous 24h — sans engagement.



Téléphone

+225 05 04 23 77 77

Disponible 24h/7j



Email

contact@lbc.ci

Réponse sous 24h garantie



Site web

www.lbc.ci

Formulaire de devis en ligne



Adresse

Cocody Angré Djorogobité 1

Derrière la Base CIE

Abidjan, Côte d'Ivoire

Lundi–Vendredi, 8h00–18h00 · Service disponible 24h/7j · Facebook · LinkedIn · Instagram · WhatsApp @lbc.ci

Obtenir un devis gratuit

Nous écrire

LOQUELA BUSINESS CENTER · *Gérer les tâches difficiles par la voix.*