



Dossier de presse

M'FRI

Juin 2011

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
I. PRESENTATION DE M'FRI	3
I.1 Qu'est-ce que M'FRI ?	3
I.2 Pourquoi l'appellation M'FRI ?	3
I.3 A qui s'adresse M'FRI ?	3
I.4 Comment bénéficier de M'FRI ?	4
I.5 Les avantages à souscrire à M'FRI	4
II. TOGO TELECOM, LE PARTENAIRE QU'IL VOUS FAUT	4
II.1 Une entreprise citoyenne	4
II.2 Vers une politique de plus en plus tournée vers le client	5
III. ENTRETIEN AVEC LA DIRECTRICE COMMERCIALE ET MARKETING DE TOGO TELECOM	5
IV. EVENEMENTS	7
V. FOIRE AUX QUESTIONS M'FRI	7

I. PRESENTATION DE M'FRI

TOGO TELECOM dans la mise en application de sa stratégie de développement durable veut offrir à chaque togolaise, à chaque togolais et à chaque entité sur le territoire togolais, une plateforme à partir de laquelle chacun peut disposer de tous les supports de communication sans limitation aucune. TOGO TELECOM estime que M'FRI est l'offre la plus avantageuse pour tous ceux qui veulent s'offrir les moyens de communication les plus fiables au coût le plus compétitif.

I.1 Qu'est-ce que M'FRI ?

M'FRI est une offre de TOGO TELECOM qui permet au souscripteur de payer un forfait mensuel, donnant droit à une communication avantageuse variable selon le type d'offre choisie et selon la destination de l'appel. Deux options s'offrent à celui qui souscrit : le **prépaiement** ou le **post-paiement**.

- Pour l'option prépaiement, la durée de validité du forfait M'FRI est de trente (30) jours cycliques à compter de la date de la recharge.
- Pour les offres en post-paiement, elle est d'un mois calendaire à compter du premier jour du mois suivant le mois de souscription.

Le client peut à tout moment, changer d'option à sa convenance et passer du prépaiement au post paiement ou vice versa.

I.2 Pourquoi l'appellation M'FRI ?

Le nom **M'FRI** symbolise la liberté d'action et de choix issue du contrôle total des contours de l'abonnement par le client.

Ce nom qui rappelle la phrase anglaise « **I'm free !** » (**Je suis libre !**) se retrouve également, de manière sonore, dans les différentes langues de notre terroir. Par exemple : « je suis libre » se dit en « Mina courant, **MIé fri** ; en Moba, **Mba fri** ; en Bassar, **M'bé fri** ; en Kabyè ; **Mêwê fri**...etc ». Ainsi, entre le "M" et le "FRI", presque toutes les ethnies du Togo se retrouvent.

Le message principal de M'FRI est donc : « **JE SUIS LIBRE !** ». Le client a la liberté de choix pour tous les compartiments de l'offre : la durée, le forfait, le mode de paiement, avec le gestionnaire qu'il faut... Le client se voit donc proposer toutes sortes de solutions. Il ne lui reste qu'à choisir ce qui lui convient le mieux selon sa bourse et ses besoins en communication.

I.3 A qui s'adresse M'FRI ?

L'offre s'adresse à tout le monde, quel que soit le profil : entreprises, ménages, jeunes, professions libérales... etc.

Avant la signature d'un contrat M'FRI, trois conditions spécifiques déterminent les personnes éligibles :

- Avoir été client de TOGO TELECOM pendant au moins trois (03) mois, excepté les nouveaux clients HELIM,

- Avoir souscrit au contrat d'abonnement de l'offre M'FRI,
- Ne pas avoir souscrit au service de renvoi d'impulsion.

Retenons donc que la condition primordiale est d'être déjà un abonné du réseau de TOGO TELECOM et ceci depuis plus de trois mois.

1.4 Comment bénéficier de M'FRI ?

La souscription à une offre M'FRI se fait dans tous les Espace Telecom ou auprès d'un gestionnaire TOGO TELECOM. Par contre **l'inscription** à M'FRI se fait auprès de tout agent de TOGO TELECOM ou de toute personne disposée à jouer le rôle d'agent de vente.

Dès que le client exprime la volonté d'y souscrire, un gestionnaire le prend en compte et discute des modalités du contrat avec lui. Ceci permet au client de comprendre quel est son avantage, ses droits et obligations.

1.5 Les avantages à souscrire à M'FRI

Par l'offre M'FRI, TOGO TELECOM veut couvrir tous les besoins en communication du client à des prix très compétitifs. Plus la peine de s'encombrer avec plusieurs appareils alors qu'un seul terminal ou qu'une seule ligne filaire peut satisfaire tous les besoins en communication.

Avec les offres M'FRI, le client a la possibilité de :

- suivre son crédit de communication en temps réel,
- téléphoner à n'importe quel point du Togo au tarif d'un appel local,
- bénéficier d'une tarification à la seconde des appels téléphoniques,
- communiquer sans contrainte majeure de temps liée à la tarification traditionnelle,
- bénéficier d'une réduction allant jusqu'à 80% sur les offres HELIM, l'Internet Haut Débit par TOGO TELECOM,
- maîtriser et planifier son budget de communication.

M'FRI permet au client d'avoir accès à de multiples services pour le même forfait payé.

En plus, quelle que soit la solution du client (**illico**, **Chemoi** ou **Helim**) cette offre est adaptée.

II. TOGO TELECOM, LE PARTENAIRE QU'IL VOUS FAUT

II.1 Une entreprise citoyenne

Depuis sa création en 1997, TOGO TELECOM s'est tout de suite mise au service de tous ses concitoyens. A savoir :

- l'installation de la Fibre Optique sur l'axe Aného-Cinkassé,
- la mise en œuvre de la sécurisation par Fibre Optique de la liaison Lomé-Kpalimé-Atakpamé,

- la construction de la liaison expresse Haut Débit par Fibre Optique Aného-Lomé-Kara-Cinkassé,
- la connexion au câble sous-marin à fibre optique (WACS) pour lequel la pose de câble, dans la partie togolaise, a été achevée et testée depuis le 23 décembre 2010,
- la desserte du Togo en liaison de transmission Très Haut Débit pour favoriser le développement des TIC sur toute l'étendue du territoire national,
- La pose de la Fibre Optique dans le réseau d'accès jusqu'aux derniers 1,8 km du client final.

Recherchant la perfection dans cette voie, TOGO TELECOM n'hésite pas à renouveler ses infrastructures et à renforcer son réseau. Le but est de connecter toutes les localités du pays et de créer toutes les conditions possibles d'exploitation de l'Internet haut débit.

Ainsi, pour TOGO TELECOM, les télécommunications doivent au maximum profiter à tous ceux qui vivent sur le sol togolais. C'est ce qui explique aussi les nombreux soutiens financiers et matériels apportés par la société dans le domaine social, sportif et culturel.

II.2 Une politique de partenariat renforcée avec le client

Avec l'apparition de M'FRI, TOGO TELECOM affirme sa volonté de répondre au moindre besoin du client en introduisant des solutions nouvelles les plus adaptées.

En Juin 2008, TOGO TELECOM lançait BA'AL, le programme de fidélisation de sa clientèle en instaurant avec elle un partenariat gagnant-gagnant. M'FRI vient rappeler aux clients que dans ce partenariat en cours, TOGO TELECOM est à leur écoute et prendra en compte leurs besoins. M'FRI s'inscrit donc dans une série d'innovations. Avec le lancement commercial prochain du câble sous marin, WACS, TOGO TELECOM vous réserve encore de belles surprises les mois à venir.

TOGO TELECOM est consciente de la contribution transversale des TIC dans le développement des autres secteurs et dans les activités de ses clients considérés comme de véritables « partenaires au développement ».

TOGO TELECOM, votre entreprise citoyenne fait tout pour que les coûts ne soient pas un frein à l'utilisation des TIC. Avec M'FRI, nous sommes donc sûrs de rester fidèles à notre démarche clientèle en repoussant de plus en plus les frontières des limitations présentes et futures.

TOGO TELECOM saura donc vous offrir la meilleure alternative à chaque tournant de vos besoins en TIC. Cette envie de satisfaire à prix raisonnable vient d'une prise de conscience absolue : ***c'est le client qui donne un sens à nos produits.***

III. ENTRETIEN AVEC LA DIRECTRICE COMMERCIALE ET MARKETING DE TOGO TELECOM

TOGO TELECOM innove et innove encore. Toujours dans le souci de rendre agréable votre besoin de communiquer, la société vient de mettre sur le marché l'offre M'FRI. Pour en savoir plus sur cette nouvelle offre, nous avons interrogé la Directrice Commerciale et Marketing de TOGO TELECOM, Madame Tantoa MIDAANGA.

Q: TOGO TELECOM vient de lancer M'FRI. Produit, Service ? Parlez-nous de M'FRI.

MIDAANGA : Je vous remercie de l'opportunité que vous me donnez de parler de M'FRI à nos chers clients.

Depuis quelques années, TOGO TELECOM est au-devant des changements fondamentaux sur le plan des offres tarifaires. Aujourd'hui TOGO TELECOM s'engage à satisfaire la totalité des besoins en communication de chaque client à travers M'FRI. M'FRI en effet n'est ni un produit, ni un service. C'est en réalité **une offre personnalisée** que TOGO TELECOM fait à ses clients afin de leur permettre de satisfaire tous leurs besoins de communication qu'ils soient exprimés en termes de voix ou de voix et données à la fois.

Comme offre, M'FRI porte en elle la multiplicité en un :

1. de par son nom, il est un fil d'or entre les différentes ethnies du territoire à travers leur langue : M'FRI comme Mlé Fri (en Mina), Mêwê Fri (en Kabyè), Mabé fri (en Nawdum), Mba fri (en Moba), Mawè fri (en Tem), M'bé Fri (en Bassar)... etc.
2. de par ses composantes, joindre tous les réseaux aux prix les plus compétitifs jamais réalisés dans la sous-région. Inutile de s'en encombrer de plusieurs appareils de communication lorsqu'un seul peut vous faire tout avec la qualité requise.

Q: Quels problèmes concrets M'FRI compte résoudre pour les clients ?

MIDAANGA : M'FRI ne vient pas régler un problème. M'FRI offre plutôt de multiples solutions aux besoins des clients.

Q: Certains clients se demandent déjà où est l'arnaque. Que leur répondez-vous?

MIDAANGA : Le jour où quelqu'un trouvera une offre plus compétitive, qu'il vienne réclamer chez nous

Q: Comment souscrire à M'FRI? Combien faut-il payer? Où faut-il aller? De quoi doit-on se munir ?

MIDAANGA : Pour souscrire il n'y a rien de plus facile : s'adresser à n'importe quel Espace Telecom ou à votre gestionnaire de compte.

TOGO TELECOM dispose de points de vente appelés "Espaces Telecom" sur toute l'étendue du territoire. Il y en a sept (7) à Lomé et sept (7) à l'intérieur du pays. De plus, TOGO TELECOM dispose de gestionnaires et de commerciaux itinérants. Il suffit d'exprimer son besoin de souscrire à l'une des offres M'FRI. Un gestionnaire va vous conseiller selon votre bourse et selon vos besoins.

Une fois que c'est fait, un contrat vous est soumis pour lecture. Le gestionnaire vous expliquera tous les termes du contrat. Dès que vous y adhérez en le signant, vous bénéficiez du service selon les termes contractuels.

Il faut savoir que, ce que le client doit payer et les avantages dont il bénéficie, sont fonction de l'offre choisie. D'où le caractère personnalisé des offres M'FRI.

Il est toujours conseillé, pour toute opération de souscription, de **se munir de la photocopie de sa pièce d'identité si l'on est une personne physique et d'y adjoindre une autorisation d'installation si l'on est une personne morale.**

Q: Quel message à l'endroit des clients?

MIDAANGA : chère cliente, cher client, je vous invite à profiter de cette offre la plus compétitive et la plus facile d'exploitation sur le marché des TIC au Togo.

Q: Je vous remercie !

MIDAANGA : C'est moi qui vous remercie.

IV. EVENEMENTS

- **03 Septembre 2011 : Concert Géant M'FRI** avec les meilleurs artistes du Togo dont TOOFAN.
- **Grand Jeu Concours M'FRI du 04 Juin au 03 Septembre 2011** donnant droit à plusieurs cadeaux dont des motos homme et dame, des ordinateurs portables, des téléphones illico... etc.

V. FOIRE AUX QUESTIONS M'FRI

QUESTIONS	REPONSES
Les offres M'FRI, qu'est-ce que c'est ?	Il s'agit des offres personnalisées adaptées à <u>chaque client</u> selon ses besoins en communications (service voix, service Internet) dessinés par son style ou son comportement de communication actuelle ou futur. Avec vous, nous faisons le <u>bilan de vos besoins</u> et nous vous proposons l'offre la mieux adaptée par la signature d'un contrat personnalisé.
A quelle catégorie de personne est-elle destinée prépayé ou postpayé ?	Tout client peut bénéficier des offres M'FRI
Où peut-on s'inscrire pour la souscription à ces offres ?	Dans les espaces télécoms, au service renseignement 112, chez nos partenaires, auprès de nos commerciaux itinérants et auprès de tous les agents de TOGO TELECOM que vous connaissez.
Où peut-on souscrire à cette offre ?	Dans les Espaces Telecom et auprès des gestionnaires de portefeuilles de TOGO TELECOM
A combien se fait la souscription des offres M'FRI ?	La souscription est gratuite

Qu'est-ce que je gagne en souscrivant à l'offre M'FRI ?	Je bénéficie d'une réduction systématique selon l'offre souscrite sur le tarif de mes communications vers le réseau TOGO TELECOM, vers les autres réseaux nationaux, vers l'International et sur le réseau Internet.
A la signature du contrat un crédit m'est octroyé automatiquement où comment ça va se passer ?	A la souscription si vous optez pour le prépaiement, vous payez au moins un mois de forfait et si vous optez pour le post paiement vous payerez après un mois votre facture.
Puis-je utiliser l'offre à l'instant même où je signe le contrat ?	Si vous optez pour le prépaiement, vous jouissez de votre offre dès le paiement des frais dus. Si vous optez pour le post paiement dont le paiement est conditionné par la réception de facture, vous commencez par jouir du service le 1 ^{er} du mois suivant votre souscription.
Si mon compte s'épuise avant la fin du mois contractuel, qu'est-ce que je fais ?	Vous avez la possibilité de recharger votre compte avec des VOUCHERS. Mais à la fin du mois, vous devez impérativement renouveler le forfait.
Qu'est-ce qu'un VOUCHER ?	Un VOUCHER est un ticket comportant un code de rechargement qui vous donne droit à un crédit de communication équivalent au montant de votre achat de crédit.
Quelles pièces doit-on fournir à la signature du contrat ?	Les pièces conventionnelles demandées dans nos espaces (copie de pièce d'identité, carte d'opérateur,...) NB : Le contrat est signé personnellement et non par personne interposée

Avec M'FRI,
libérez votre envie de communiquer

