

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance

Nouvel ère pour le management des relations clients

Les « hubs » multilingues révolutionnent l'offre de centres d'appels en Europe

PARIS, LE 3 OCTOBRE 2012 – Teleperformance, leader mondial de la gestion de l'expérience client a annoncé aujourd'hui l'ouverture au Portugal de son nouveau « hub » multilingue « high tech-high touch » pour le management de l'expérience consommateur. Le nouveau campus Teleperformance est situé au cœur du prestigieux « Parc des Nations » de Lisbonne, l'un des centres d'activités les plus modernes et les plus sophistiqués d'Europe. Trois cents personnes VIP, dont les clients du groupe, M. Alvaro Santos Pereira, ministre de l'Économie du Portugal et Daniel Julien, président directeur général du groupe Teleperformance, ont assisté à l'inauguration de ce centre ultra moderne et ergonomique.

Le nouveau hub « Expo » répondra aux besoins des consommateurs de 40 pays dans 24 langues à travers différents médias, par téléphone ou internet. C'est le dernier né du réseau de hubs multilingues dédiés au marché européen développé par le groupe et utilisant une technologie voix-données totalement intégrée au travers de « data centers » sécurisés, ainsi que des processus opérationnels et des systèmes de management unifiés.

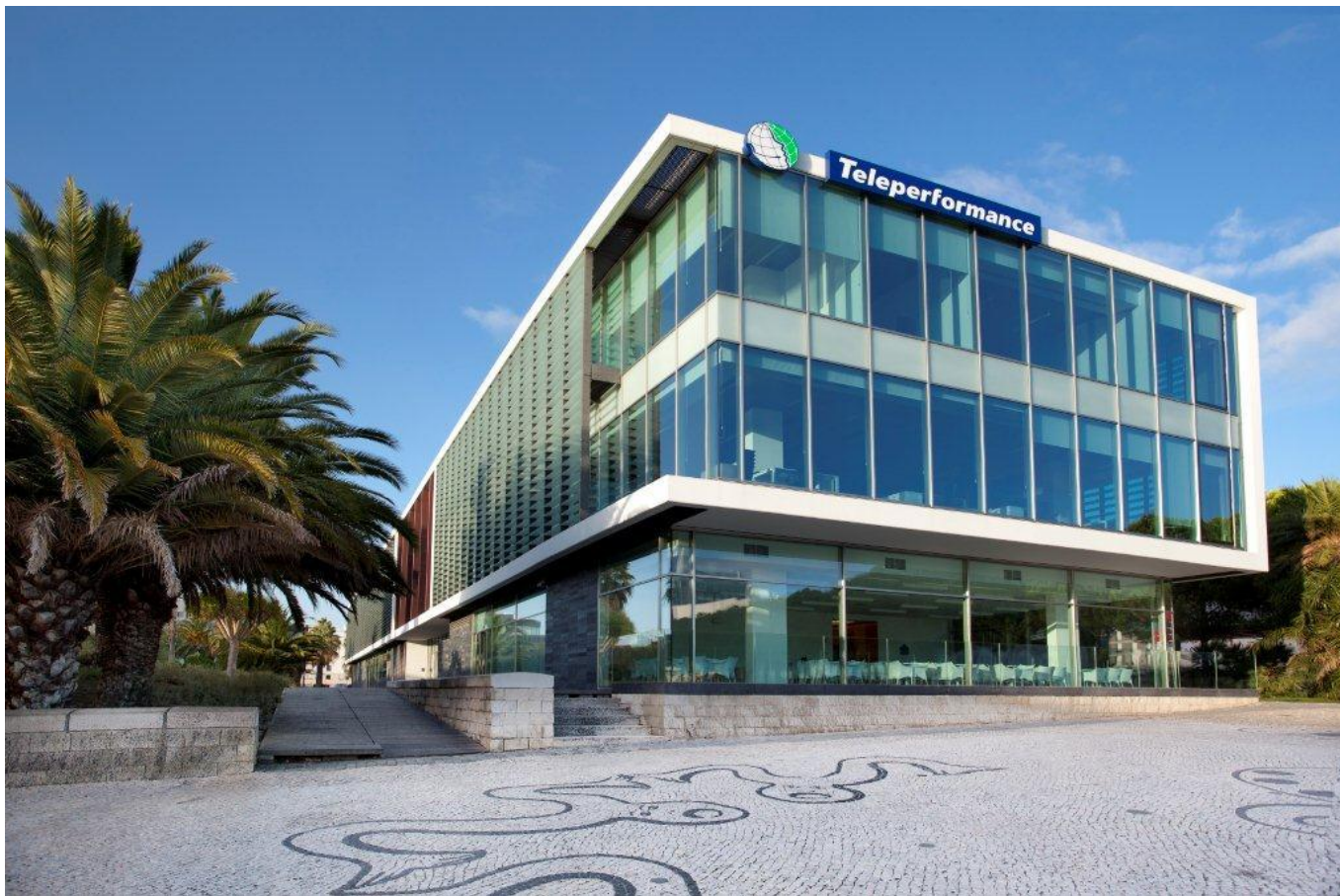
En dehors du Portugal, Teleperformance a déjà développé les hubs multilingues d'Athènes (29 langues), du Caire (15 langues), de Maastricht (11 langues) et d'Istanbul (4 langues). Ce réseau permet à une entreprise cliente de couvrir tous les marchés européens avec un nombre très limité de centres.

Le profil, la qualité et la motivation des employés sont clés dans l'offre de Teleperformance. C'est pourquoi les « hubs » multilingues dédiés à la gestion de l'expérience clients recrutent leurs collaborateurs soit au sein de populations parfaitement biculturelles des pays où ils sont présents, soit partout en Europe afin d'offrir une véritable proximité culturelle dans la relation avec les consommateurs.

Les « hubs » multilingues de Teleperformance offrent à leurs collaborateurs une vie culturelle et sociale de campus international, incluant cours de langues gratuits, activités sportives, loisirs et logement. Cet environnement de qualité se révèle extrêmement attractif pour les jeunes diplômés de tous les pays européens.

Joao Cardoso, président directeur général de Teleperformance Portugal a déclaré : « Notre stratégie de « Hubs » multilingues est révolutionnaire ; elle démultiplie la capacité de nos clients à offrir une expérience consommateur constante et d'excellente qualité sur des marchés multiples avec des langues multiples. Le nouveau centre « Expo » peut accueillir jusqu'à 1 200 collaborateurs à plein temps. Il devient ainsi notre cinquième centre au Portugal où, avec plus de 3 200 collaborateurs, nous servons déjà toute l'Europe dans 40 pays et dans 24 langues.»

Daniel Julien, président directeur général du groupe Teleperformance a ajouté : « Nous sommes le seul groupe au monde à offrir pour l'Europe un tel niveau d'intégration et de flexibilité. C'est une solution unifiée, élégante et de qualité, qui simplifie et améliore sensiblement le management de l'expérience consommateur dans la mosaïque complexe de langues et de marchés qu'est l'Europe. Nous avons soigneusement développé une approche novatrice du management des ressources humaines en proposant aux collaborateurs un cadre de vie et de travail de qualité : expérience Atlantique (Lisbonne), Méditerranée (Athènes, le Caire) ou Mer noire (Istanbul). Il ne s'agit pas d'un concept en phase pilote, mais d'unités déjà pleinement opérationnelles représentant des milliers de personnes travaillant pour des dizaines de clients.»



À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. En 2011, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 126,2 milliards d'euros (2 955 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,39 \$).

Le groupe dispose d'environ 98 000 stations de travail informatisées et compte plus de 130 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 250 centres de contacts dans 49 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, compartiment A (symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), sont éligibles au service de règlement différé et font partie des indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small.

www.teleperformance.com

CONTACTS

OLIVIER RIGAUDY, directeur administratif et financier

TELEPERFORMANCE
Tel: + 33 1 53 83 59 00

QUY NGUYEN-NGOC, directeur des relations investisseurs

TELEPERFORMANCE
Tel: + 33 1 53 83 59 87
quy.nguyen@teleperformance.com

LT VALUE - Investor Relations and Corporate Communication

NANCY LEVAIN
Tel: + 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44
LTvalue@LTvalue.com