

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance est optimiste sur le potentiel de développement rapide des marchés « BRICS »

PARIS, LE 8 AVRIL 2013 – Leader mondial de la gestion de l'expérience client, Teleperformance reste très positif sur l'avenir des BRICS (Brésil, Russie, Inde, Chine et, depuis peu, Afrique du Sud) et ses opportunités de croissance attendues dans l'externalisation des centres de contacts. Présent dans certains de ces pays depuis plus de 14 ans, le groupe déploie aujourd'hui des activités significatives dans l'ensemble des BRICS. Le solide positionnement de Teleperformance sur ces marchés en plein essor a été récemment souligné et salué par Ovum, un cabinet d'étude indépendant reconnu à l'échelle mondiale.

Paulo César Salles Vasques, directeur du marketing et des ventes monde et membre du comité exécutif de Teleperformance, a déclaré : « *Nous avons toujours joué et continuerons à jouer un rôle actif dans les BRICS, tant par nos investissements que par la qualité de nos infrastructures opérationnelles. Nous disposons d'équipes exceptionnelles et d'équipements de pointe dans tous ces pays. A la différence de nos concurrents, nous sommes le seul acteur majeur du secteur présent dans l'ensemble des BRICS – une implantation essentielle pour les plus grands groupes mondiaux qui sont nos clients. Malgré le léger ralentissement, bien compréhensible, de la croissance exceptionnelle de certains de ces marchés, nous continuons d'anticiper une progression soutenue dans les BRICS, qui constituent un puissant levier pour notre activité* ».

Peter Ryan, responsable de l'équipe services d'Ovum, a pour sa part ajouté : « *Plus de 25 000 collaborateurs de Teleperformance travaillent déjà dans les BRICS, d'où un positionnement exceptionnel pour profiter à la fois des opportunités de croissance de ces marchés, mais également des marchés extérieurs qui leur sont liés. Nous voyons en Teleperformance un des acteurs majeurs incontestés de l'externalisation des centres de contacts qui a su se mettre au service des plus grandes marques mondiales et adapter ses capacités pour répondre aux besoins de la moitié de la population du globe, rien que dans les BRICS. Cela reflète bien la philosophie et de la stratégie qui permettent à Teleperformance de se surpasser continuellement d'une année sur l'autre* ».

À PROPOS DE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion de l'expérience client externalisée, 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 2012, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 347 millions d'euros (3 028 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,29 \$).

Le groupe dispose de plus de 100 000 stations de travail informatisées et compte 138 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 46 pays couvrant 78 marchés. Il gère des programmes dans plus de 66 langues pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, Eurolist - compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et font partie des indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small.

Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP



CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC, directeur des relations investisseurs

Tél : + 33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

Pour plus d'informations et pour toute demande de contact presse :

www.teleperformance.com