

COMMUNIQUE DE PRESSE

Teleperformance remporte 5 médailles d'or décernées par Contact Center World

Le Portugal et le Royaume-Uni en tête du palmarès pour la zone Europe, Moyen-Orient et Afrique

PARIS, 25 juillet 2013 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée, a décroché 5 prestigieuses médailles d'or qui lui ont été décernées par Contact Center World pour ses opérations en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA). Avec 137 000 membres, Contact Center World est la plus grande association au monde qui rassemble les professionnels du secteur des centres d'appels. L'association passe en revue, tous les ans, les acteurs spécialisés dans la gestion des centres d'appels externalisée ainsi que des centres d'appels internalisés dans chaque région du monde ; elle évalue les bonnes pratiques, la qualité et l'excellence des résultats. Les lauréats de chaque région seront invités à concourir au palmarès des premiers prix internationaux, organisé à Las Vegas (Etats-Unis) en novembre prochain.

Teleperformance Portugal a remporté quatre médailles d'or en zone EMEA dans les catégories suivantes :

- **Meilleur centre d'appels**
- **Meilleur service client**
- **Meilleure conception de centre d'appels**
- **Meilleure campagne d'appels sortants**

Teleperformance Royaume-Uni a ajouté une cinquième médaille d'or régionale à ce palmarès pour sa **Meilleure utilisation des réseaux sociaux en centre d'appels**.

Joao Cardoso, directeur général de Teleperformance Portugal, a déclaré : « Selon la plus grande association internationale de professionnels du secteur, nous arrivons en tête en Europe, avec le centre d'appels le mieux conçu, situé à Parque das Nações, la meilleure campagne d'appels sortants, le meilleur centre d'appels et le meilleur service client. Ces récompenses viennent, une nouvelle fois, reconnaître Teleperformance Portugal comme un centre d'excellence d'envergure internationale. »

Alistair Niederer, directeur général de Teleperformance UK, a pour sa part indiqué : « Nous sommes ravis que notre programme e-Performance au Royaume-Uni ait été distingué par ce prix international. Les réseaux sociaux ont en effet évolué pour devenir un volet incontournable d'une stratégie multicanal pour nombre de nos clients. Aujourd'hui, nous travaillons avec des marques de renommée nationale et mondiale afin de les aider à mieux répondre aux questions clés : comment gérer au mieux les contacts clients et quel canal de communication ces derniers privilégient-ils ? Nous apportons également à nos sociétés clientes une expertise d'analyse sur le comportement des consommateurs. Elles apprennent ainsi à mieux connaître le profil de ces consommateurs et orientent en conséquence leur stratégie d'expérience client et l'évolution de leur activités. »



Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ajoute : « Ces prix reflètent l'étendue, la profondeur et la constance des efforts que nous menons en permanence pour délivrer le meilleur niveau d'excellence à nos clients, non seulement dans la zone EMEA, mais également dans le monde entier. La région EMEA est un environnement difficile d'un point de vue opérationnel, et la compétition rencontrée dans la procédure d'évaluation est rude, avec plus de 600 sociétés participantes présentes dans 28 pays. Les prix que nous avons remportés nous emplissent de fierté, mais nous obligent aussi à rester humbles. Nous remercions Contact Center World pour ces distinctions majeures. Je tiens également à remercier et féliciter Joao, Alistair et toutes nos équipes au Portugal et au Royaume-Uni pour leurs remarquables efforts d'innovation afin d'accompagner les marchés de la zone EMEA et nos clients. »

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multicanal 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 milliards d'euros (3,028 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,29 \$). Le groupe dispose d'environ 100 000 stations de travail informatisées et compte plus de 138 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 46 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, Eurolist - compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC,
Tél. : + 33 1 53 83 59 87
quy.nguyen@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER
Tél. : + 1 801 257 5811
mark.pfeiffer@teleperformance.com