

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Teleperformance lauréat du prix « Global Contact Center »

Les collaborateurs du leader mondial du secteur sont distingués pour la troisième fois par **Sharp Europe**.

---

**PARIS, LE 12 SEPTEMBRE 2013** – Teleperformance, leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée, a annoncé aujourd'hui que le prix « Global Call Center » de Sharp Europe lui avait été décerné pour ses activités de centre d'appels en Allemagne. Le prix, créé par Sharp en 2011, est attribué chaque année aux meilleurs agents de centre d'appels dédiés aux opérations de Sharp. Ce prix 2013 est accordé à Teleperformance pour la troisième année consécutive.

**Bjoern Bauer, Responsable du service client Europe de Sharp Electronics**, a salué la performance de l'équipe de Teleperformance Allemagne dédiée à Sharp en ces termes : *« Outre la qualité de nos produits, l'excellence du service client constitue un facteur clé de l'amélioration de la satisfaction et de la fidélité des clients. Un personnel hautement compétent et dévoué, une connaissance approfondie des produits, conjugués à un environnement de travail et des technologies de l'information de pointe, sont indispensables à cet effet. Une sécurité et une protection maximales des données constituent également une composante particulièrement essentielle. Teleperformance satisfait l'ensemble de ces exigences. »*

*« Nous apprécions la fiabilité, la cohérence et le professionnalisme des équipes et de la direction de Teleperformance. Ces qualités sont démontrées dans nos activités au quotidien et dans le cadre de projets commerciaux spécifiques où Teleperformance nous accompagne sur de nouvelles exigences à prendre en compte ou des améliorations de processus à envisager. Nous sommes conscients par ailleurs de l'extrême importance de la pérennisation de notre partenariat avec Teleperformance, société avec laquelle Sharp travaille depuis 15 ans. Sur cette période, nous avons étendu ensemble nos activités avec succès dans de nombreux pays en Europe. Nous travaillons également actuellement à poursuivre l'extension de notre partenariat »* a-t-il ajouté.

**Gabriele Grossecker, Directeur général de Teleperformance Allemagne**, a souligné : *« Nous nous réjouissons vivement de ce prix et de notre formidable collaboration avec Sharp depuis plus de 15 ans. Notre relation repose sur une confiance mutuelle, l'accent étant mis sur la pérennisation de l'excellence de nos prestations. Le département promotion du service client de Sharp Corporation est à l'origine de ce concours d'excellence international, dont le but est d'encourager l'amélioration continue de la satisfaction et de la fidélité des clients. Cette distinction souligne, une fois de plus, la qualité et l'efficacité exceptionnelles de notre approche du service à la clientèle, ainsi que le talent et la motivation remarquables de nos collaborateurs. »*

**Paulo César Salles Vasques, Directeur général du groupe Teleperformance**, a pour sa part déclaré : *« Les services de centre d'appels multicanal jouent un rôle de plus en plus important dans l'enrichissement de l'expérience client dans le monde de l'électronique grand public. Ce secteur en perpétuelle mutation continue de se complexifier, avec davantage de choix pour les consommateurs. Je félicite Gabriele et l'ensemble de notre équipe allemande pour leur dévouement et leur remarquable performance sur le long terme, qui ont permis de bâtir un partenariat exceptionnel avec Sharp. Nous sommes ainsi reconnus, à juste titre, en tant que leader mondial de notre secteur. Il n'existe toutefois pas de distinction plus précieuse à nos yeux que celle d'un client de longue date et*



*renommé comme Sharp. Nous remercions Sharp pour ce prix et, plus important encore, pour sa confiance renouvelée en Teleperformance. »*

## **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](http://www.teleperformance.com)**

## **CONTACTS**

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC

Tél. : +33 1 53 83 59 87

[quy.nguyen@teleperformance.com](mailto:quy.nguyen@teleperformance.com)

### **RELATIONS PRESSE**

MARK PFEIFFER

Tél. : +1 801 257 5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)