

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance a remporté le prix de la « Société de services externalisés de l'année » aux EOA Awards

Son Customer Experience Lab remporte le « Prix de l'innovation dans les services externalisés ».

PARIS, LE 1^{ER} AOUT 2014 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, a annoncé ce jour avoir remporté deux des principaux prix décernés par l'EOA (European Outsourcing Association) : le Prix de la « Société de services externalisés de l'année » et le « Prix de l'innovation dans les services externalisés » qui vient récompenser son Customer Experience (CX) Lab.

Association professionnelle figurant parmi les plus importantes et les plus respectées en Europe, l'EOA récompense l'excellence des pratiques pan-européennes dans le domaine de l'externalisation à l'occasion d'une cérémonie de remise de trophées qu'elle organise chaque année. Elle s'est tenue cette année le 10 juillet à Londres, à l'occasion du Symposium de la NOA (National Outsourcing Association) britannique, conférence annuelle attirant les principaux donneurs d'ordre, fournisseurs et experts du secteur des services externalisés. Les trophées ont été remis à Eric Dupuy, Président du développement commercial de la zone EMEA, accompagné de son équipe, qui représentait le groupe Teleperformance.

« Nous sommes extrêmement fiers d'avoir reçu de l'EOA le prix de la « Société de services externalisés de l'année » et d'avoir été distingués pour notre capacité d'innovation dans nos métiers, déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. En tant que leader mondial dans notre secteur d'activité, notre objectif premier consiste à obtenir le meilleur de chacun de nos collaborateurs pour que nos clients se distinguent par l'excellence au quotidien de leur service clientèle. Ces trophées attestent du dévouement et de l'enthousiasme des équipes de Teleperformance pour atteindre voire dépasser les critères d'exigence de leurs clients. »

« Félicitations à Teleperformance, élu Société de services externalisés de l'année par l'EOA et distingué pour son engagement en matière d'innovation qui fait avancer le secteur européen de l'externalisation, renchérit Kelly Hallard, CEO de l'EOA. Teleperformance illustre à merveille la manière dont les ressources, capacités et collaborateurs d'une entreprise peuvent être mobilisés pour générer de la croissance d'une année sur l'autre et garantir à ses clients en Europe et aux quatre coins du monde des solutions différenciantes. Teleperformance a été récompensé pour le dynamisme de sa stratégie qui fait référence sur le marché et la priorité portée à la formation et à la recherche & développement, source de valeur ajoutée pour ses clients. »

Gratifié du « Prix de l'innovation dans les services externalisés », le CX Lab de Teleperformance réalise des études portant sur l'évolution du comportement des consommateurs et de leurs critères de satisfaction sur des marchés mono et pluriculturelles et sur un grand nombre de pays et de secteurs d'activité. Le CX Lab intervient dans le domaine de l'expérience client multimédia dans plus

d'une vingtaine de langues et couvrant de multiples supports mobiles de communication. Ces outils de recherche permettent d'analyser non seulement les comportements présents mais aussi les tendances futures.

À PROPOS DE L'EOA

Fondée en 2004 par la NOA (National Outsourcing Association) britannique, l'EOA (European Outsourcing Association) est une fédération paneuropéenne d'entités nationales agissant en tant qu'organisations indépendantes à but non lucratif, unies par un objectif commun : mettre à profit l'efficacité de l'externalisation des processus métier. À l'heure actuelle, l'association compte plus d'un millier d'entreprises membres. La cérémonie annuelle des EOA Awards à Amsterdam (Pays-Bas) attire l'élite mondiale des prestataires de services, clients et consultants dans le domaine des services externalisés.

Pour plus d'informations sur les EOA Awards : <http://www.noa.co.uk/index.php/site/eoaawards>

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia 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 2013, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,433 milliards d'euros (3,236 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose de 110 000 stations de travail informatisées et compte près de 149 000 collaborateurs répartis sur environ 230 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 150 marchés. Il gère des programmes dans 63 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, 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

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tel: +1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tel: +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com