



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Teleperformance Brésil se voit décerner par Coca-Cola FEMSA un Gold Award pour la qualité de ses services et sa démarche responsable*

Les performances de 158 fournisseurs internes et externes ont été évaluées par Coca-Cola FEMSA dans le cadre de son programme *Premium Suppliers*



**PARIS, le 1<sup>er</sup> décembre 2015** – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui qu'il s'est vu attribuer au titre de ses opérations au Brésil un *Gold Award* dans le cadre du programme *Premium Suppliers* de Coca-Cola FEMSA. Ce prix vient saluer la qualité des services et sa démarche responsable. Teleperformance Brésil accompagne Coca-Cola FEMSA Brésil dans la gestion de ses relations avec ses distributeurs et ses consommateurs. L'équipe de Teleperformance avait déjà été primée pour ses performances en 2014.

La cérémonie de remise des prix s'est tenue en 2015 au Centro Universitário Senac, situé dans les environs de Santo Amaro, à São Paulo. Les entreprises lauréates ont été récompensées pour la qualité exceptionnelle de leurs services et de leurs produits dans quatre catégories : diamant, or, argent et bronze. Teleperformance a obtenu un score de 95 %, ce qui le place au premier rang des 158 entreprises évaluées pour l'année.

Coca-Cola FEMSA Brésil accorde la plus haute importance à la qualité des produits et services délivrés à ses quelque 70 millions de consommateurs. Le programme *Premium Suppliers* a été créé afin de valoriser et encourager le développement des meilleures pratiques parmi les principaux fournisseurs de la société.

L'objectif de ce programme est de promouvoir chez les fournisseurs une démarche constante et rigoureuse d'amélioration et d'optimisation des services susceptibles d'avoir un impact réel et positif sur Coca-Cola FEMSA Brésil, ses clients et ses consommateurs.

*« La distinction remise par Coca-Cola FEMSA atteste la qualité exceptionnelle des prestations dans tous les domaines, qu'il s'agisse de matières premières, de services ou de produits, indique Jose Ramon Martinez, directeur général de Coca-Cola FEMSA au Brésil. Nous récompensons les entreprises dont la priorité est d'œuvrer clairement en faveur de nos clients et de nos consommateurs. »*

*« Chez Teleperformance, il est très important de se mettre constamment à la place des clients dans l'approche de leurs opérations, déclare pour sa part Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. En tant que groupe mondial, nous estimons qu'il est autant de notre devoir de préserver la planète que de donner satisfaction à nos clients. Nous nous efforçons en permanence de répondre aux besoins de nos collaborateurs, de nos clients et de leurs consommateurs, et de nous affirmer comme une entreprise citoyenne responsable. C'est vraiment un grand honneur pour Teleperformance Brésil de recevoir ce prix, qui vient récompenser notre investissement de chaque jour. »*

*« Ce trophée témoigne des valeurs que nous partageons avec Coca-Cola FEMSA Brésil, précise Alberto Ferreira, directeur général de Teleperformance Brésil. Nos deux entreprises ont en commun la passion de l'excellence à tous les niveaux, qu'il s'agisse de valoriser les collaborateurs, les communautés ou la planète. Chacun chez*

*Teleperformance est très fier de cette prestigieuse marque de reconnaissance. Être en tête du classement des 158 entreprises participantes nous engage à maintenir un niveau de performance exceptionnel. »*

Les critères d'évaluation ont été définis conformément aux objectifs de performance des fournisseurs et de ceux fixés par Coca-Cola FEMSA Brésil. Les fournisseurs se répartissent, selon le secteur d'activité, en trois groupes : fournisseurs de matériel, de services, et de droits. À chacun de ces groupes correspondent des critères d'évaluation assortis de scores distincts : logistique, qualité, sécurité, aspect commercial et développement durable.

La performance des différents prestataires, telle qu'estimée sur la base d'évaluations semestrielles, de réunions de suivi et de plans d'action, détermine leur classement dans l'une des quatre catégories suivantes : diamant (100 %), or (92-99 %), argent (83-91 %) et bronze (74-82 %). Ceux qui obtiennent constamment un score inférieur à 74 % ne se voient attribuer aucune récompense au titre du programme *Premium Suppliers* de Coca-Cola FEMSA.

## **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 des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2014, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,758 milliards d'euros (3,665 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte près de 182 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes dans 75 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 : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

Pour nous suivre sur Twitter : [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

## **CONTACTS**

### **RELATIONS PRESSE**

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

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

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : + 33 1 53 83 59 87

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