



# Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance est reconnu par le cabinet Everest Group comme un leader de l'externalisation de l'expérience client

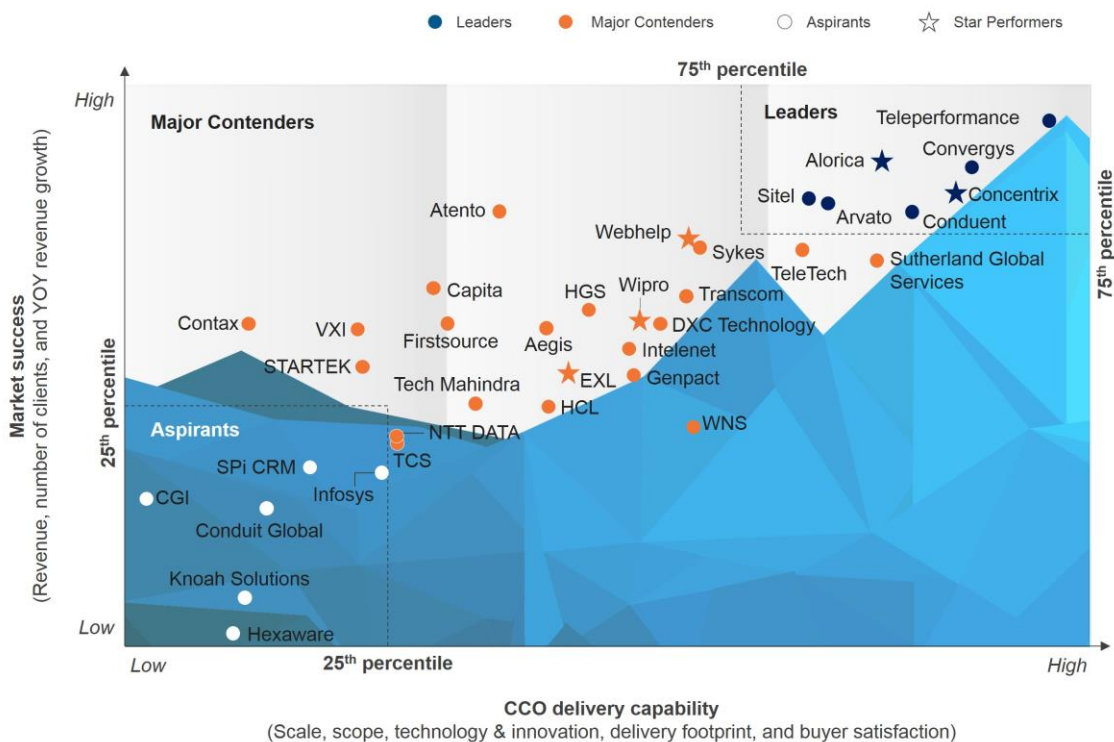
Teleperformance arrive en tête devant plus de 35 sociétés de services dans la matrice PEAK d'Everest Group



PARIS, le 12 septembre 2017 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir été reconnu par le cabinet Everest Group comme un leader des sociétés de services d'externalisation de l'expérience client selon la matrice PEAK 2017. Teleperformance se voit distingué pour la cinquième année consécutive par le prestigieux cabinet d'études et de conseil indépendant.

### MATRICE PEAK DU CABINET EVEREST GROUP PRÉSENTANT LES ACTEURS DU MARCHÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT EXTERNALISÉE :

Everest Group PEAK Matrix™ for CCO\*



\*Contact Center Outsourcing

Dans la grille de classement PEAK d'Everest Group, plus de 35 sociétés de services d'externalisation de centres de contacts sont classées en trois catégories : Leaders, Acteurs principaux et Acteurs émergents. Les sociétés sont évaluées sur leur développement commercial et leurs capacités de service. La matrice (voir ci-dessus) montre que, parmi l'ensemble des sociétés analysées, Teleperformance arrive en tête et obtient les scores les plus élevés sur ces deux critères. Processus, constance et flexibilité figurent parmi les principaux atouts mis en avant par les clients de Teleperformance.

« L'univers de l'externalisation de l'expérience client est très différent selon les zones géographiques et les secteurs d'activité. Teleperformance domine le marché dans tous les principaux pays et secteurs grâce à d'excellents résultats sur le plan commercial et à de solides capacités. Teleperformance bénéficie d'une position forte dans un grand nombre de secteurs à travers le monde, ce qui lui permet de répondre aux attentes de clients à la recherche de partenaires stratégiques pour assurer la gestion de leur portefeuille mondial », déclare **Katrina Menzigian, Vice President, Research, Everest Group**.

« Nous sommes reconnaissants envers le cabinet Everest Group pour son analyse approfondie du marché de l'externalisation de l'expérience client. Cette distinction témoigne de notre position de leader au plan mondial et de notre capacité à offrir avec passion des solutions à l'ensemble de nos clients, quelle que soit leur taille. Depuis près de 40 ans, Teleperformance assure un lien privilégié entre les marques et les consommateurs à travers le monde et a à cœur de continuer à proposer une expérience client exceptionnelle », ajoutent **Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance**.

Un extrait de la matrice PEAK 2017 d'évaluation des sociétés d'externalisation de l'expérience client peut être consulté en cliquant [ICI](#).

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF – ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visa, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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 STOXX 600, SBF 120, CAC Support Services, et à partir du 18 septembre 2017 aux indices CAC Large 60 et CAC Next 20. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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

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

## **CONTACTS**

### **MÉDIA**

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801 257 5811

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

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)