



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance arrive en tête du classement mondial des sociétés de services d'externalisation de centres de contacts élaboré par Everest Group en 2017

Teleperformance à la quatrième place du classement mondial BPS* Top 50™



PARIS, LE 6 NOVEMBRE 2017 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, a annoncé ce jour avoir été nommé dans le classement BPS* Top 50™ d'Everest Group qui rassemble les cinquante principaux acteurs mondiaux des services d'externalisation. Pour la deuxième année consécutive, Teleperformance se positionne à la première place parmi les centres de contacts et à la quatrième parmi les sociétés de services d'externalisation.

Publié chaque année par Everest Group, sur la base du chiffre d'affaires annuel des sociétés retenues, ce classement est un indicateur de référence sur le marché. Il permet d'identifier et de présenter les principaux acteurs en termes de croissance, d'implantation géographique, de spécialisation et de portefeuille clients. Il permet également aux sociétés de se positionner les unes par rapport aux autres sur un marché évalué à 150 milliards USD.

« Le classement de cette année est particulièrement intéressant dans un contexte d'évolution significative du marché, d'un modèle d'arbitrage de ressources humaines vers un modèle axé sur le numérique, déclare Rajesh Ranjan, associé chez Everest Group. Les sociétés figurant dans notre classement et notamment celles qui, comme Teleperformance, restent en tête année après année, démontrent une capacité d'adaptation plus forte que les autres. »

« Le classement BPS Top 50™ d'Everest Group confirme une nouvelle fois notre position de leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée. Ce leadership traduit la confiance que nous accordent nos clients à travers le monde. Cette confiance s'explique par la régularité et la solidité de nos résultats depuis des dizaines d'années face à des conditions de marché en constante mutation, aux avancées technologiques et aux attentes accrues des clients. Nous sommes résolument à l'écoute de ces derniers en tant qu'intermédiaire privilégié entre les marques et les consommateurs », explique Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance.

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 visas, 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 : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600 et SBF 120. 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

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

CONTACTS

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC / SVETLANA SAVIN

Tél : + 33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com