

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Teleperformance remporte le prix « 2018 Competitive Strategy Innovation and Leadership » attribué par Frost & Sullivan au Brésil*

*La capacité d'innovation stratégique, la performance et la créativité de Teleperformance au Brésil ont été récompensées dans le domaine des services d'externalisation de centres de contacts*

**Paris, 11 février 2019** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir remporté le prix « 2018 Competitive Innovation and Leadership » attribué par Frost & Sullivan, dans la catégorie « Centres de contacts externalisés » au Brésil.

Les analystes de Frost & Sullivan ont évalué en toute indépendance la capacité d'innovation stratégique et la valeur apportée aux clients des différents acteurs du marché dans des domaines tels que l'efficacité, la prise en compte de toutes les parties prenantes dans les solutions proposées et l'expérience client. Teleperformance a obtenu ce prix grâce à ses avantages concurrentiels uniques, comme l'homogénéité de ses procédures au niveau mondial, ses solutions de pointe en matière de sécurité et sa stratégie de formation et de développement des talents.

*« Notre analyse confirme que Teleperformance est une entreprise qui innove constamment et cherche toujours à fournir la meilleure expérience à ses clients, déclare Juan Gonzalez, directeur Recherche, Information & Communication chez Frost & Sullivan. La qualité de ses opérations, son respect des meilleures pratiques mondiales, son modèle de management et sa politique de développement des talents, lui ont permis de réaliser d'excellentes performances en 2018, avec une croissance significativement supérieure à celle du marché. »*

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, ajoute :** « *Félicitations à notre équipe au Brésil qui met tout en œuvre pour que chaque interaction avec le consommateur compte. Les talents de Teleperformance sont la clé de voûte de sa réussite. Notre priorité est d'investir dans leur développement partout dans le monde, comme notamment au Brésil où plus de quatre millions d'heures ont été consacrées à la formation en 2018. Ce prix Frost & Sullivan témoigne aussi de la capacité de Teleperformance à accompagner l'évolution des attentes de ses clients et des besoins des consommateurs. »*

Teleperformance a remporté plus de 30 prix Frost & Sullivan au cours des huit dernières années dans toutes les principales régions du monde. Le groupe a été distingué notamment dans les catégories suivantes : promotion de la valeur client, croissance, innovation et progrès, leadership de marché, entreprise de l'année, service d'externalisation de l'année, différenciation produit, innovation en stratégie concurrentielle, service client et protection de l'environnement.

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN: FR0000051807 - Reuters: ROCH.PA - Bloomberg: TEP FP), leader mondial de la gestion d'expérience client omnicanal externalisée, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans un grand nombre de secteurs. Ses services de relations clients, de support technique, d'acquisition de clients, de conseil et d'analyse de données, ses solutions digitales intégrées et autres services spécialisés à haute valeur ajoutée garantissent des interactions clients réussies reposant sur des procédures fiables, flexibles et intelligentes. La société a développé les normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur et utilise une technologie propriétaire d'apprentissage approfondi pour plus de flexibilité à l'échelle mondiale.

Les 300 000 collaborateurs du groupe répartis dans près de 80 pays prennent en charge des milliards de connexions chaque année dans 265 langues et améliorent l'expérience client lors de chaque interaction. En 2017, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 4 180 millions d'euros (4 720 millions de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,13 dollar).

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, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, 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

## À PROPOS DE FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, partenaire de la croissance des entreprises, propose à ses clients des solutions de conseil en matière d'innovation qui répondent aux grands défis mondiaux et aux opportunités de croissance qui en découlent. Depuis plus de 50 ans, Frost & Sullivan élabore des stratégies de croissance destinées aux plus grandes entreprises, aux entreprises émergentes, au secteur public et à la communauté financière. Pour plus d'informations : <http://www.frost.com>

## CONTACTS

### MEDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

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

### MEDIA

#### Europe

Simon Zaks – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[szaks@image7.fr](mailto:szaks@image7.fr)

### ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et  
communication financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

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