



Teleperformance désignée premier fournisseur de solutions outsourcées en centres de contacts sur le marché nord-américain en 2009 par Frost & Sullivan

MOUNTAIN VIEW, CALIFORNIE, ETATS-UNIS - LE 16 FEVRIER 2009 - Dans le cadre de sa récente étude détaillée sur le marché de l'outsourcing en centres de contacts, le cabinet d'analystes Frost & Sullivan décerne à Teleperformance le Prix 2009 " Company of the Year " (Entreprise de l'année) sur le marché nord-américain. Cette étude indépendante fait tout particulièrement référence à la hausse de la croissance affichée par Teleperformance sur le marché nord-américain, ainsi qu'à sa place de numéro un mondial dans son secteur d'activité en termes de chiffre d'affaires, de solidité financière, de couverture géographique, de sécurisation des informations, d'expertise intersectorielle, d'exhaustivité de la gamme de solutions de contacts clients, de service client et d'application des meilleures pratiques.

Michael DeSalles, analyste en stratégie chez Frost & Sullivan, déclare : *" Il est indispensable de bien saisir l'ampleur d'une telle récompense, notamment au vu de l'instabilité du contexte économique actuel. Notre comité indépendant a examiné l'ensemble des acteurs clés du secteur et Teleperformance s'est avéré être sans aucun doute un choix sûr en tant que partenaire potentiel dans le domaine de l'outsourcing, mais également le meilleur choix pour tous les aspects soumis à évaluation. Teleperformance applique une politique de management remarquable et bénéficie d'un taux de satisfaction client extrêmement élevé sur le marché nord-américain, mais également dans le monde entier. Le groupe Teleperformance, qui offre le choix de modèles de déploiement de solutions domestiques, nearshore et offshore le plus large et le plus flexible du secteur, s'attèle en outre au développement de ses activités en télétravail et propose une gamme complète de solutions CRM, et ce, à chaque étape du cycle de vie client : acquisition client, service client, accroissement de la valeur client, assistance technique et recouvrement de créances.*

Sa solidité financière et sa stabilité confortées par ses quelques dizaines d'années d'expérience ne doivent en aucun cas être sous-estimées, en particulier dans le contexte économique actuel. "

En l'élisant " Entreprise de l'année ", Frost & Sullivan a également récompensé Teleperformance pour l'obtention de distinctions Frost & Sullivan majeures durant 4 années consécutives, un fait sans précédent. En 2008, Teleperformance était la première société de son secteur d'activité à recevoir le prix Frost & Sullivan dans le domaine de l'innovation et de l'avancée technologique. Ce prix est venu récompenser le groupe pour les procédures de sécurité de l'information mises en place et les certifications reçues. Teleperformance a en outre obtenu la meilleure notation de son secteur (5A1 Dun & Bradstreet).

" C'est finalement pour de multiples raisons que le groupe Teleperformance est devenu, de toute évidence, le premier fournisseur mondial de solutions outsourcées en centres de contacts et une institution influente en Amérique du nord. La culture du groupe, axée sur l'enthousiasme, la proximité et les résultats est l'une des raisons qui ressortent clairement... Pour les autres principaux candidats, instaurer une telle culture n'est pas si simple. Teleperformance est une société cotée en bourse parfaitement stable, dont le chiffre d'affaires s'élève à 2,5 milliards de dollars et qui n'est pas endettée. Au fond, le succès du groupe illustre sa volonté constante d'atteindre les résultats fixés pour faire gagner ses clients ", ajoute Michael DeSalles.



A propos de Frost & Sullivan

Les " Best Practices Awards " de Frost & Sullivan sont décernés à des entreprises de divers marchés régionaux ou mondiaux, qui se sont illustrées par leurs réalisations et leurs performances dans des domaines tels que le leadership, l'innovation technologique, le service client et le développement de produits stratégiques. Des analystes comparent les acteurs du marché et évaluent leurs performances dans le cadre d'entretiens approfondis, d'analyses et de vastes travaux de recherche documentaire en vue d'identifier les meilleures pratiques du secteur.

Frost & Sullivan, acteur majeur du conseil en croissance, accompagne ses clients dans l'accélération de leur croissance et l'obtention des meilleurs résultats en matière de développement, d'innovation et de leadership. Les services Growth Partnership offrent aux CEO et aux comités de direction les moyens de générer, d'évaluer et de mettre en œuvre des stratégies de croissance efficaces, basées sur des modèles de bonnes pratiques et des recherches appliquées. Fort de plus de 45 ans d'expérience au service des multinationales listées au Global 1000, des sociétés émergentes et de la communauté financière, Frost & Sullivan est présent dans 31 pays sur les six continents. Pour accéder à notre offre Growth Partnership, rendez-vous sur <http://www.frost.com>.

Contact : Jake Wengroff : +1-210.247.3806 jake.wengroff@frost.com

A propos du groupe Teleperformance

Teleperformance (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, 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 2008, le groupe Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 1,784 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu au 31 décembre 2008 : 1 € = 1.46 \$US).

Le groupe dispose d'environ 79 800 stations de travail informatisées et de plus de 88 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 248 centres de contacts dans 46 pays. Il gère des programmes en plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales, dans de multiples secteurs d'activité.

www.teleperformance.com

Contact : Mark Pfeiffer : +1-801.257.5811 mpfeiffer@teleperformance.com