



**Teleperformance**  
Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

*Teleperformance est reconnu par le cabinet Everest Group comme un leader mondial de l'externalisation de centres de contacts*

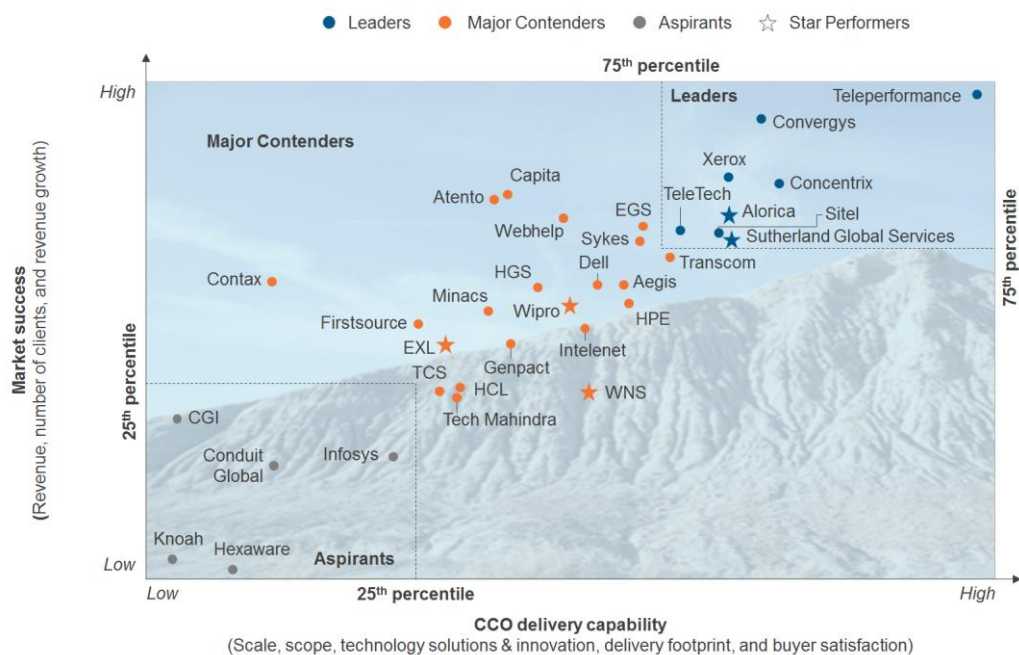
Teleperformance obtient des scores élevés dans la grille de classement PEAK d'Everest Group, qui évalue plus d'une trentaine de sociétés de services d'externalisation de centres de contacts



**PARIS, LE 14 JUIN 2016** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, a annoncé ce jour qu'il se positionne comme un leader mondial des sociétés de services d'externalisation de centres de contacts dans la nouvelle matrice PEAK d'Everest Group sur la base des excellents scores obtenus. Ainsi, le prestigieux cabinet d'études et de conseil classe Teleperformance, pour la quatrième année consécutive, parmi les meilleures sociétés de services. Il continue ainsi de s'imposer comme une référence mondiale incontestable pour le secteur.

La matrice (ci-après) montre que, parmi l'ensemble des sociétés évaluées, Teleperformance arrive en tête, tant en termes de capacités de service que de développement commercial, qui constituent les deux grands axes d'évaluation de la matrice PEAK. Seul acteur à avoir été reconnu sur six secteurs d'activités clés et sur l'ensemble des zones géographiques couvertes par la matrice, Teleperformance domine le marché des services d'externalisation des centres de contacts. Il est également le seul à avoir eu la meilleure évaluation dans les catégories satisfaction des clients et implantation géographique.

Everest Group Performance | Experience | Ability | Knowledge (PEAK) Matrix for Analytics CCO



« Teleperformance s'est toujours positionné comme un leader de l'externalisation des centres de contacts, dans de nombreux pays à travers le monde et sur de nombreux secteurs d'activités clés, indique **Katrina Menzigian, vice-président, Recherche, Everest Group**. À l'ère de l'économie numérique, les clients attendent des sociétés de services d'externalisation de centres de contacts une expérience client exceptionnelle qui leur permet de se différencier sur leur marché. Teleperformance continue d'évoluer pour répondre à ces attentes, et de se distinguer comme un partenaire commercial privilégié pour ses clients et le leader du marché. »

« Nous sommes fiers et honorés de cette reconnaissance exceptionnelle de nos facteurs clés de différenciation. Cette analyse globale menée en toute indépendance par Everest Group évalue les performances de Teleperformance ainsi que ses atouts permettant d'apporter de la valeur ajoutée à ses clients et de garantir l'excellence de ses services, déclare **Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance**. En sa qualité de leader mondial, Teleperformance se doit en permanence de placer la barre très haut pour l'ensemble du secteur, en investissant dans les ressources humaines, les outils d'analyse, l'innovation, la sécurité et l'offre omnicanal. Autant de facteurs qui sont synonymes de réussite pérenne pour nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes. »

**Daniel Julien, président exécutif du groupe Teleperformance, a ajouté :** « Depuis de nombreuses années, nous travaillons beaucoup pour délivrer une performance sans faille aux marques mondiales les plus renommées ainsi qu'au secteur public sur plus de 160 marchés à travers le monde. Je suis particulièrement honoré de voir que nous avons été la seule société de l'étude à obtenir le meilleur score possible tant pour notre implantation mondiale unique que pour la satisfaction de nos clients. Cette évaluation objective témoigne de notre capacité à offrir des solutions mondiales et des résultats constants que nos clients attendent, requièrent et méritent. »

Un extrait de la matrice PEAK 2016 d'évaluation des sociétés de services d'externalisation des centres de contacts 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 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 2015, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3,4 milliards d'euros (3,7 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 147 000 stations de travail informatisées et compte près de 190 000 collaborateurs répartis sur 311 centres de contacts dans 65 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes en 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. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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

Pour nous suivre : [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)