



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance

Teleperformance récompensé par un trophée important pour l'excellence de son service client

Nokia, Sky, TV Globo Internacional et UOL parmi les clients distingués

PARIS, LE 9 JUILLET 2012 – Teleperformance a remporté le prix d'excellence du service client décerné pour la 13^e année par le magazine *Consumidor Moderno* et extrêmement renommé sur le marché brésilien. Les clients de Teleperformance distingués par des remises de prix étaient Nokia pour les téléphones mobiles, Sky pour la télévision par satellite, TV Globo Internacional pour le divertissement et UOL pour internet. Sky a également remporté le trophée de l'entreprise de l'année, attribué suite à un vote du grand public.

Ces récompenses sont une initiative du magazine *Consumidor Moderno*, assisté des services d'audit et de conseil de la société d'études de marché Gfk. Le magazine vise ainsi à récompenser les bonnes pratiques des entreprises en matière de services aux clients au Brésil, qu'il identifie et fait connaître pour contribuer à améliorer les stratégies de relation clients des entreprises du pays.

Les entreprises candidates passent par deux étapes de sélection principales. Premièrement, elles doivent remplir un questionnaire sur leurs pratiques en matière de service client. Leurs réponses sont ensuite évaluées par la société de conseil, qui sélectionne les meilleures pratiques. Ensuite, les entreprises encore en lice sont contactées par un " client mystère ", en fait un professionnel qui évalue la qualité du service client qui lui est proposé. Les contacts s'effectuent par différents modes de communication, entre autres par téléphone, par courriel et par messagerie instantanée.

D'après Paulo Cesar Salles Vasques, directeur général de Teleperformance au Brésil, directeur international du marketing et membre du comité de direction du Groupe Teleperformance, la combinaison gagnante intégrait des facteurs tels que l'utilisation des centres de contact comme un outil commercial stratégique par les clients, ainsi que la satisfaction et la reconnaissance des salariés. *"Nous avons les meilleurs collaborateurs ; comme ils sont motivés et heureux, ils proposent des services de qualité et font de chaque contact une expérience unique. Ce prix démontre que notre stratégie aboutit à d'excellents résultats et indique que le marché et nos clients ont une vision extrêmement positive de notre activité "*, souligne le dirigeant.

C'est la dixième fois de suite que Sky reçoit le prix de l'excellence du service client dans la catégorie de la télévision par satellite, tandis qu'UOL peut dorénavant aligner quatre trophées d'affilée dans la catégorie de l'internet. Nokia reçoit le prix pour la troisième fois de suite dans les téléphones mobiles, tandis que le trophée avait déjà été remis à TV Globo Internacional l'année dernière dans la catégorie du



divertissement. " Le nombre de prix consécutifs témoigne de la priorité pour Teleperformance de rechercher et de maintenir une satisfaction totale des clients et des salariés. Grâce à cette approche, nous conservons un haut niveau de qualité, de performance et de fidélité ", ajoute Paulo Cesar.

Pour Roberto Meir, éditeur et directeur général de Grupo Padrao, cette voie doit être suivie par toutes les entreprises : " Il est clair qu'une société qui exerce son activité en se plaçant du point de vue de ses clients et qui entretient une excellente ambiance dans un contexte de travail différent garde des salariés motivés. C'est ce que nous constatons chez Teleperformance, avec des collaborateurs impliqués, qui travaillent en étroite collaboration avec leur hiérarchie, tout en apportant le meilleur service à la clientèle de tout le pays ".

Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance, conclut en ces termes : " Teleperformance dispose d'une présence et d'une équipe de direction exceptionnelles au Brésil, qui incarnent véritablement l'esprit du groupe, à savoir la transformation de la passion en excellence. De plus, le partenariat étroit, la confiance mutuelle et le respect véritable qui se sont construits entre nos clients et nos équipes constituent les piliers qui ont permis d'obtenir tous ces prix exceptionnels ".

À propos du groupe TELEPERFORMANCE

Teleperformance, 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 2011, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 126,2 milliards d'euros (2 955,4 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,39 \$).

Le groupe dispose d'environ 98 000 stations de travail informatisées et compte plus de 135 000 collaborateurs (Équivalents Temps Plein) répartis sur 249 centres de contacts dans 49 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité. Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et font partie des indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small.

Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Site Internet : www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS TELEPERFORMANCE

OLIVIER RIGAUDY, Directeur financier Groupe

T: + 33 1 53 83 59 00

info@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE TELEPERFORMANCE

MARK PFEIFFER

+1 801 2575811

mpfeiffer@teleperformance.com

LT VALUE – Relations Investisseurs et Communication
Corporate

NANCY LEVAIN

+ 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44

LTvalue@LTvalue.com