

*Implantations, petites phrases et indiscretions, actualités brûlantes et enquêtes exclusives sur les services clients et les centres d'appels.*

*Retrouvez, un jeudi sur deux, à 14h : Plates-formes, le bulletin exclusif d'En-Contact.*

Édition du **08/03/2012** :

- **Euro CRM ouvre un nouveau centre à Lisieux et vise les 90 millions d'euros de CA en 2014**
- **UPS achète Kiala : la livraison aux particuliers de plus en plus stratégique**
- **Affaire de Contacts recrute des télévendeurs... au cinéma**
- **Tesco et Danone Eaux investissent dans leur service client**
- **L'acquisition client au cœur d'un petit-déjeuner organisé par En-Contact, Oracle et la Maison des Centraliens**
- **Le Club des Professionnels de la Relation Client se structure en Rhône-Alpes**
- **Club C3 Paca 2012 : demandez le programme !**
- **Plus que 15 jours pour s'inscrire à l'Élection du Service Client de l'année 2013**

## Euro CRM ouvre un nouveau centre à Lisieux et vise les 90 millions d'euros de CA en 2014

C'est finalement confirmé : Euro CRM ouvrira bien un nouveau site français dans la commune de Lisieux (Normandie). Les baux, portant sur un site jusque là utilisé par France Telecom ont été signés aujourd'hui à la CCI du pays d'Auge. Le centre sera opérationnel en septembre et devrait démarrer ses activités avec une cinquantaine de personnes, pour atteindre les 250 salariés dans trois ans. Ce qui fera alors un total de près de 3 800 collaborateurs chez l'outsourcer répartis entre la France et Maurice en 2014, et un chiffre d'affaires prévu de 90 millions d'euros – pour 30 millions et 1 700 salariés aujourd'hui. Sollicités par plusieurs « chasseurs d'entreprises », les dirigeants d'Euro CRM ont finalement été séduits par le dossier de Lisieux, pourtant porté sans le concours d'agences de développement économique. Le coût de l'implantation est financé à hauteur de 1,5 millions d'euros par des aides publiques, portant notamment sur 570 heures de formations, et de 1 million d'euros par l'entreprise elle-même. Le site d'Alençon, lui aussi en Normandie, et son extension son maintenus.

## UPS achète Kiala : la livraison aux particuliers de plus en plus stratégique

Qu'est ce qui peut pousser UPS, le leader américain de la messagerie express à acquérir la petite entreprise belge Kiala, spécialisée dans la livraison de colis via son réseau de commerçants affiliés ? Malgré la différence de chiffre d'affaires entre les deux sociétés – 53 milliards de dollars pour UPS, 47 millions d'euros pour Kiala –, le potentiel de croissance de la livraison aux particuliers (de 13 à 15% par an), liée au développement exponentiel du e-commerce en fait un secteur stratégique. Suffisamment pour qu'UPS, spécialisé dans la livraison aux professionnels, souhaite y avancer ses pions. Jim Barber, le président d'UPS Europe a ainsi confié à nos confrères du Figaro qu'« avec la pression d'Internet, les achats se sont étendus aux particuliers. Au cours de la dernière décennie, nos clients entreprises nous ont demandé d'être plus performants et d'étendre nos services mais nous ne pouvions pas les aider. Construire notre propre réseau aurait été beaucoup trop long. Nous avons donc approché Kiala il y a six mois pour que le BtoC soit une pièce de plus dans le puzzle » Objectif : accélérer le développement de Kiala en Europe en partant à la conquête de l'Allemagne et de la Grande-Bretagne. En espérant que cela permette enfin aux Freebox d'arriver à l'heure – UPS et Kiala étant les deux prestataires utilisés par l'opérateur lors de l'interminable affaire des Freebox Revolution.

## Affaire de Contacts recrute des télévendeurs... au cinéma

Initiative originale et intéressante : le 15 mars, l'outsourcer Affaire de contacts et la mairie de Villiers-sur-Loir vont effectuer une séance de recrutement... au cinéma. C'est avec la projection du film Opération 118 318 Sévices Clients que le prestataire spécialisé en télémarketing compte engager le dialogue avec ses futures nouvelles recrues. Henri Burgos, maire de Villiers-sur-Loir, Olivier Dumez, directeur d'Affaire de Contacts, mais aussi un télévendeur, seront là pour présenter la société et répondre aux questions des intéressés. Selon Olivier Du-

mez, Directeur d'Affaire de Contacts : « Notre objectif est d'aller au devant des gens : les candidats ne viennent pas spontanément. Nos besoins en termes de recrutement sont d'une trentaine de personnes. Si ça fonctionne, on fera le tour de tous les petits villages environnants, et peut-être même testerons nous la formule vers nos autres sites à Chartres et à Reims ! ». Dans l'immédiat, rendez-vous le 15 mars à 20h10 pétantes, à la salle des fêtes de Villiers-sur-Loir, tout près du site d'Affaire de Contacts.

## Tesco et Danone Eaux investissent dans leur service client

Dans un contexte touché par la crise et une concurrence acharnée, certaines sociétés ont fait le pari d'investir et d'innover en matière de service client. Le distributeur généraliste britannique Tesco, déjà plus grand employeur privé du pays, a ainsi annoncé la création de pas moins de 20 000 emplois, plus 10 000 apprentis pour améliorer le service en magasin. Le coût de la mesure, évalué à plus de 250 millions de livres par les analystes, s'intègre dans un plan de relance chiffré par la direction du groupe, dont le service client jouit d'une as-

sez mauvaise réputation outre-Manche, à « des centaines de millions de livres ». Autres recrutements en vue chez Danone Eaux France, cette fois liés à l'introduction d'un nouveau service : depuis le 5 mars, le groupe livre les bouteilles d'Évian, Badoit, Volvic, La Salvetat et Taillefine directement au domicile de ses clients. Les commandes s'effectuent sur le site [evianchezvous.com](http://evianchezvous.com), et sont livrées en 48 heures. Le service, gratuit à partir de 15 euros d'achat n'est pour l'instant disponible qu'en région parisienne.

## L'acquisition client au cœur d'un petit-déjeuner organisé par En-Contact, Oracle et la Maison des Centraliens

Le magazine En-Contact, Oracle et la Maison des Centraliens organisent demain vendredi 9 mars un petit-déjeuner autour du thème de l'acquisition client. Suivant un format qui sera amené à se répéter quatre fois par an autour de thèmes liés à l'actualité du service client (relation client/centres de contacts/expérience client), quatre entreprises et thématiques, seront présentées dans des exposés de huit minutes, sans slideware ni langue de bois. Bref, des gens qui parlent à des gens, tous smartphones éteints ! La manifestation, réservée aux abonnés du magazine – les autres pouvant s'acquitter de leur abonnement sur place - se déroulera demain vendredi 9, de 8h30 à 10h15 à la Maison des Champs Elysées, 8 rue Jean Goujon à Paris. Pour s'inscrire : [mj@malpaso.org](mailto:mj@malpaso.org)

## Plus que 15 jours pour s'inscrire à l'Election du Service Client de l'année 2013

Les entreprises intéressées par les prix qui seront remis en octobre peuvent encore s'enregistrer sur [le site internet de la manifestation](#).

## Le Club des Professionnels de la Relation Client se structure en Rhône-Alpes

La région Rhône-Alpes, second bassin d'emplois dans la filière de la relation client avec 25 000 emplois dans le secteur des centres d'appels, a désormais son club de la relation client. Le Club des Professionnels de la Relation Client Rhône Alpes s'est ainsi constitué sous forme d'association, prenant la suite d'une structure informelle longtemps animée par Michel Tibayrenc. C'est sous l'impulsion de la Mission Nationale de la Relation Client et grâce à un financement de la Direccte que le club s'est structuré après plus de dix ans d'aventure. C'est Dominique Lopin, directeur régional de Phone Marketing à Lyon, qui en prend la présidence, les principaux centres d'appels de la région étant représentés au bureau : EDF, Phone Marketing, Doméo, Orange, TNT... Michel Tibayrenc n'est pas oublié, qui est nommé président d'honneur de la nouvelle structure, officiellement inaugurée le 5 mars en présence de Sébastien Faure directeur délégué de la Mission Nationale de la Relation Client. Pour plus d'informations : Claire L'Huillier, 06 63 86 76 82, [clairelhuillier@cprc-rhonealpes.org](mailto:clairelhuillier@cprc-rhonealpes.org)

## Club C3 Paca 2012 : demandez le programme !

Pour ceux qui souhaitent participer aux activités du club cette année, mais aussi pour les autres clubs régionaux qui ont besoin d'une source d'inspiration pour organiser leurs propres programmes, voici ce que C3 Paca prévoit en 2012. **Sensibilisation du public** tout d'abord. Tous les derniers mardis de chaque mois, en partenariat avec la Cité des Métiers de Marseille, une réunion « Info Métiers » fera découvrir les métiers de la relation client. Visites de sites : une fois par trimestre, une journée portes ouvertes dans les centres d'appels. Forums de l'emploi : la participation du club a été confirmée à quatre manifestations - le Forum 45+ à direction des 45 ans et plus, le Forum pour l'emploi à Marseille, le Forum 13 à cœur organisé par les lycéens, et le Forum

pour l'emploi des handicapés organisé par l'Agefiph. Et toute l'année, **animation du réseau régional des entreprises du secteur**. Avec notamment l'animation d'ateliers de travail, deux étant déjà programmés et portant sur les « Multicanalités, réseaux sociaux et relation client » et sur les « Risques psycho sociaux, facteurs de risques, diagnostic et actions de prévention ». Mais aussi, visites de site avec déjeuner, petits déjeuners d'information, création d'un forum de discussion sur le site internet du club, rencontres avec d'autres clubs régionaux... Un beau programme qu'on souhaite au club de pouvoir réaliser, dans l'intérêt de tous les acteurs de la relation client en Paca. Pour plus d'informations : Valérie Cohen, 04 91 57 71 00, [valerie.cohen@c3paca.fr](mailto:valerie.cohen@c3paca.fr)



MeilleursAgents.com

# Recrute

## 1 RESPONSABLE ACQUISITIONS CLIENTS PAR TÉLÉPHONE

SOCIÉTÉ DE SERVICE EN FORTE CROISSANCE / PARIS / RECRUTE POUR SON CENTRE D'APPEL INTERNE SPÉCIALISÉ EN TÉLÉVENTE (50 POSTES DE TRAVAIL) : RESPONSABLE ACQUISITIONS CLIENTS PAR TÉLÉPHONE.

Vous pilotez et animez le travail des commerciaux sédentaires, mettez en place les formations adéquates, suivez les indicateurs qualis et quantis, le tout dans un objectif global d'acquisition clients. Véritable **professionnel de la télévente en B to C** ou ex **chef des ventes** idéalement, vous avez déjà connu les contextes de sociétés en fort développement et disposez d'une excellente maîtrise des problématiques web / outils de centres d'appels.

**Poste basé à Paris.**

**Rémunération annuelle brute de 60 à 80 KE**

**Pour postuler : [contact@malpaso.org](mailto:contact@malpaso.org)**

**Référence SDLL**