

Paris, le 29 mars 2010

## Communiqué de presse

**Réseau Clubs Bouygues Telecom franchit le cap des 600 boutiques et entre ainsi dans le Top 50 des entreprises disposant du plus grand nombre de points de vente.**

Avec plus de 50 magasins ouverts chaque année, Réseau Clubs Bouygues Telecom (RCBT) compte plus de 600 boutiques après 11 ans d'existence. RCBT entre ainsi à la 46<sup>ème</sup> place dans le Top 50<sup>1</sup> des enseignes nationales (tous secteurs confondus) disposant d'un réseau à leur nom. Parallèlement RCBT fait évoluer son concept magasin afin d'intégrer les nouvelles offres de Bouygues Telecom devenu opérateur global.

### **Améliorer l'accueil dans les magasins Clubs Bouygues Telecom**

---

RCBT veut accompagner au mieux les évolutions de Bouygues Telecom et met en place progressivement un plan de réaménagement des boutiques :

- agrandissement de la surface moyenne de vente des magasins ;
- regroupement des offres et des services avec des espaces dédiés pour les mini-PC et les clés 3G+ ;
- des espaces Bbox, ideo et Pros à côté des mobiles et accessoires ;
- optimisation de l'arrière-boutique qui va cumuler les fonctions logistiques (rangement des produits), le bureau du manager et un espace pause.

### **Une relation clients multi-canal**

---

Bouygues Telecom privilégie l'accueil, le conseil, le service et l'accompagnement de ses clients grâce à deux points d'entrée complémentaires des 600 magasins Clubs Bouygues Telecom :

- Avec 6 millions de visiteurs uniques par mois, le site Internet ([www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr)) représente le point de contact le plus utilisé par les clients. En octobre 2008, Bouygues Telecom l'a enrichi avec une plate-forme d'entraide communautaire. Les internautes partagent leurs connaissances, opinions et expériences et viennent ainsi renforcer le centre d'aide déjà mis en place pour les questions les plus courantes. Des conseillers de clientèle Bouygues Telecom dédiés certifient ou complètent les réponses apportées. Véritable base de connaissances issue de l'intelligence collective, la plate-forme d'entraide permet aussi bien d'aider les clients confrontés à une difficulté que d'accompagner les prospects en phase de réflexion. [http://www.entraide.bouyguetelecom.fr/f\\_nav/accueil](http://www.entraide.bouyguetelecom.fr/f_nav/accueil)
- Ouvrant au sein d'équipes polyvalentes, les conseillers de clientèle assurent un suivi personnalisé à chaque client qui dispose d'un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble de ses demandes mobile, fixe, TV et Internet.

---

<sup>1</sup> Annuaire de l'enseigne 2010

**A propos de Réseau Clubs Bouygues Telecom :**

*Créé en 1998, Réseau Clubs Bouygues Telecom compte 600 points de vente, dont plus de 250 Clubs succursales, répartis sur l'ensemble du territoire français.*

**Contacts presse :**

Adeline Soubie – 01 58 17 97 06 – [asoubieb@bouyguetelecom.fr](mailto:asoubieb@bouyguetelecom.fr)

Guillaume Stérin – 01 58 17 94 82 – [gsterin@bouyguetelecom.fr](mailto:gsterin@bouyguetelecom.fr)