



Paris, le 10 février 2011

Communiqué de presse

Bouygues Telecom reste le seul opérateur doublement distingué par AFNOR Certification pour la qualité de ses centres de relation clients, à la fois pour ses activités Fixe et Mobile

Bouygues Telecom vient d'obtenir le renouvellement de la certification NF Service sur les centres de Relation Clients pour l'ensemble de ses activités Fixe et Mobile. L'opérateur demeure le seul à pouvoir se prévaloir d'être ainsi distingué pour l'ensemble de ses activités grand public. Une double reconnaissance qui prend encore plus de valeur cette année car la norme, devenue européenne, a été réévaluée en 2010 pour s'enrichir d'une dimension sociale.

Le référentiel NF Service sur les centres de Relation Clients, fondée sur des engagements qualitatifs et quantitatifs, allie dorénavant les exigences de performance et de qualité des services fournis aux clients (l'accueil, le traitement des demandes, la prise en compte de la satisfaction clients...) à une dimension sociale. Les nouveaux critères prennent en compte la satisfaction du conseiller de clientèle, l'efficacité des formations, l'anticipation des volumes d'appels...

Parmi les 18 engagements demandés pour l'obtention de cette certification, les résultats concernant l'aspect sociétal révèlent que :

- 79% des conseillers de clientèle sont très satisfaits de leurs conditions et environnement de travail,
- les effectifs déployés sont adaptés aux besoins constatés, ce qui signifie que les volumes d'appels sont correctement anticipés.

Dans ses conclusions, AFNOR Certification a souligné que « 93% des conseillers de clientèle déclarent avoir confiance en l'entreprise (...) et être fiers d'y travailler ».

Le renouvellement de cette certification vient confirmer le leadership de Bouygues Telecom en matière de relation clients puisque l'entreprise a également eu en 2010 le titre de n°1 de la relation client pour le secteur de la téléphonie mobile pour la quatrième année consécutive. « *Nous sommes très fiers d'être reconnu pour la qualité de nos centres de relation clients cette année encore, alors même que la norme est de plus en plus exigeante. L'obtention de la certification NF Service sur les centres de Relation Clients confirme le savoir-faire et l'attention particulière que Bouygues Telecom porte aussi bien à ses clients qu'à ses collaborateurs depuis toujours* », explique Corinne Caffin, Directeur des centres de relation clients.

A propos de Bouygues Telecom

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 10 721 000 clients Mobile et 645 000 clients Fixe. L'entreprise s'engage à en faire plus chaque jour pour ses clients en téléphonie mobile, téléphonie fixe, TV et Internet : 9 000 collaborateurs imaginent des solutions adaptées à l'évolution de leurs besoins et les accompagnent au quotidien. Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium en 1999 et neo en 2006.

En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.

2009 est marquée par l'invention d'ideo les Tout-en-un la première offre quadruple play du marché.

En 2010, Bouygues Telecom lance Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, et décide d'investir dans la Fibre en Zones très denses.

Son réseau Mobile couvre 99% de la population. L'Internet mobile est accessible grâce au réseau 3G+ qui couvre lui 84% de la population.

Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFNOR Certification, l'entreprise a aussi été élue n°1 de la relation client en téléphonie mobile* pour la quatrième année consécutive. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 620 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.

** Podium de la Relation Client BearingPoint TNS Sofres (avril 2010)*

Contacts presse :

Adeline Soubie : 01 58 17 97 06 – asoubieb@bouyguetelecom.fr

Guillaume Stérin : 01 58 17 94 82 – gsterin@bouyguetelecom.fr