



Paris, le 11 juillet 2013

**Stéphane MARTIN**  
**est nommé à la tête de la Direction Expérience Clients**

Dans le cadre de la réorganisation de la Direction Générale de Bouygues Telecom annoncée récemment, Stéphane Martin, 47 ans, diplômé de l'Institut de Commerce de Nancy et membre du Comité de Direction Générale, est nommé à la tête de la Direction Expérience Clients.

Cette nouvelle Direction, intégrée à la Direction des Opérations Commerciales dirigée par Richard Viel, a pour vocation de concevoir les parcours clients les plus fluides et les plus simples possibles en visant l'amélioration permanente de la satisfaction des clients. Elle devra notamment renforcer l'intercanalité (boutique, web, télévente) dans le cadre de la digitalisation croissante du secteur.

Stéphane Martin occupait précédemment le poste de directeur Transformation, Performance et Progrès au sein de Bouygues Telecom. A la tête de la Direction Expérience Clients, il continuera à piloter la performance des processus Clients ainsi que les chantiers d'amélioration.

**Contact presse :**

Directrice de la communication externe : Caroline Chaix : 01 58 17 98 44 - [cchaixcr@bouyguetelecom.fr](mailto:cchaixcr@bouyguetelecom.fr)

**A propos de Bouygues Telecom**

Opérateur global de communications électroniques (Mobile, Fixe, TV, Internet et Cloud), Bouygues Telecom se démarque par ses innovations, au service de ses 11,3 millions de clients Mobile et 1,9 million de clients Haut Débit Fixe, dont plus de 1,5 million de clients professionnels. En juillet 2011, Bouygues Telecom a inventé B&YOU, première offre *Sim-Only Web-Only* qui a conquis plus d'1,4 million de clients. En juin 2012, Bouygues Telecom a lancé Bbox Sensation, qui intègre les meilleures technologies au service de la vie numérique du foyer. Son réseau Mobile couvre 99% de la population en 2G, 96% en 3G+ (jusqu'à 7,2 Mbit/s) et 60% en H+ (jusqu'à 42 Mbit/s). Bouygues Telecom déploie également un réseau national 4G, avec plus de 100 villes et un objectif de 40% de la population française couverte au 1<sup>er</sup> octobre 2013. Chaque jour, 9 659 collaborateurs imaginent des solutions adaptées pour nos clients. Nos 2000 conseillers de clientèle dans nos 6 centres d'appels en France et nos 2500 conseillers de vente dans nos 650 magasins les accompagnent au quotidien.

[www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr)