



Boulogne, le 17 juin 2008

Communiqué de presse

Bouygues Telecom, n°1 de la relation clients

Pour la deuxième année consécutive, Bouygues Telecom a remporté le premier prix au classement du Podium de la Relation Client TNS Sofres – BearingPoint pour le secteur de la téléphonie mobile.

Depuis cinq ans, le Podium de la Relation Client récompense les entreprises et organisations qui satisfont le mieux leurs clients au quotidien. Menée conjointement par TNS Sofres et BearingPoint, l'étude a été réalisée en avril 2008 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 100 entreprises et organisations, représentatifs de la population française.

Pour le secteur de la téléphonie mobile, Bouygues Telecom a été récompensée pour sa relation clients participative. Lors de la remise des prix, Alain Niccolai, directeur général adjoint commercial / clients a déclaré : *« Cette récompense montre une nouvelle fois que les clients sont au centre de nos préoccupations quotidiennes. Cela nous conforte dans notre stratégie de développer notre relation clients en France. Le savoir-faire acquis dans le cadre de nos activités mobile profitera bientôt à nos activités fixes. »*

La relation clients au cœur de la stratégie de Bouygues Telecom

Pour créer une relation de qualité et de confiance, Bouygues Telecom a fait le choix d'une gestion interne de ses six centres de relation clients, tous implantés en France (Paris, Nantes, Tours, Strasbourg, Bourges et Bordeaux). Avec le recrutement de 300 nouveaux collaborateurs, l'entreprise comptera plus de 2 000 conseillers de clientèle en CDI d'ici la fin de l'année. Afin d'établir une relation de proximité avec les clients, ils œuvrent au sein d'équipes polyvalentes. Chaque client est géré par une équipe en charge de répondre à l'ensemble de ses demandes.

Depuis plusieurs années, un important programme de professionnalisation et de valorisation du métier de conseiller de clientèle a été mis en place : huit semaines de formation initiale et une formation continue soutenue dispensée par l'Académie Clientèle et Commerciale de Bouygues Telecom.

Un « parcours performance » fondé sur des critères qualitatifs et quantitatifs récompense tous les ans plusieurs centaines de conseillers et responsables d'équipe. 150 d'entre eux sont distingués au sein du « Cercle des Chargés de Clientèle » créé en 2005.

Bouygues Telecom a obtenu fin 2006 la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFAQ AFNOR Certification, pour le périmètre « Forfait Grand Public ». Cette certification de service est fondée sur des engagements qualitatifs et quantitatifs définis par des professionnels de la Relation Clients et des Associations de Consommateurs sous l'égide du Groupe AFNOR.