



**Teleperformance renforce son partenariat avec SFR service client, dans le cadre d'un projet de reprise de 2 centres de relation client Grand Public situés à Lyon et à Toulouse.**

Teleperformance confirme ce jour une croissance significative de son partenariat avec SFR service client, par un projet de transfert de 2 centres de contacts SFR service client situés à Lyon et Toulouse. Ce projet, qui sera soumis à l'avis des instances représentatives du personnel concerne la gestion de la relation client Grand Public. Le projet prévoit la reprise de ces 2 sites par Infomobile, filiale du groupe Teleperformance, et l'engagement de SFR service client de maintenir les volumes d'appels relatifs à ces centres dans la durée.

Ce projet s'inscrit parfaitement dans la stratégie de croissance et de consolidation de la position de leader de Teleperformance sur le marché français.

Partenaires depuis plus de 10 ans, SFR service client et Teleperformance consolideraient à cette occasion un partenariat stratégique couvrant d'ores et déjà tous les secteurs clés de la relation client Grand Public de SFR : acquisition et service client, valorisation et rétention du portefeuille client, support au réseau de distribution.

Par ce projet, SFR service client et Teleperformance se fixent pour ambition de renforcer la qualité de service délivrée aux clients de SFR et d'offrir aux collaborateurs des sites de Lyon et Toulouse des perspectives d'évolution au sein du groupe leader mondial de la relation client.

**Christophe Allard, Président du Directoire de Teleperformance déclare** : « Ce projet constitue une remarquable concrétisation du partenariat entre SFR service client et le groupe Teleperformance. Le choix de Teleperformance comme partenaire principal dans le cadre de ce projet vient confirmer la pertinence et la valeur de notre propre stratégie, fondée sur l'innovation, la performance et la qualité de management de nos centres de contacts. C'est aussi une excellente nouvelle pour notre secteur d'activité, qui devrait profiter à l'avenir de la multiplication de ce type de projets.

**Hervé-Matthieu Ricour, Président de SFR service client poursuit** : « Partenaire de SFR service client depuis près de 10 ans, Teleperformance traite aujourd'hui avec succès une part significative des 26,7 millions d'appels téléphoniques reçus des clients grand public de SFR, contribuant ainsi à renforcer la qualité de nos services. Par ce projet, SFR service client se concentre sur la maîtrise et la conception de la relation client, avec pour objectif de renforcer sa position de N°1 en service client tout en offrant de nouvelles perspectives de développement professionnel aux collaborateurs concernés. Ce projet est aujourd'hui rendu possible par la performance et la solidité d'un partenaire comme Teleperformance, co-leader mondial du secteur en qui nous avons toute confiance. »

**Jean-François Guillot, Administrateur d'Infomobile et membre du Comité exécutif Européen de Teleperformance conclut** : « Ce projet d'envergure et la confiance confirmée de SFR service client donnent raison à notre volonté d'être précurseur et innovant aux côtés de nos clients. Après plus d'une dizaine de projets de cette nature mis en œuvre avec succès sur les 2 dernières années, Teleperformance en France peut aujourd'hui être légitimement considéré comme le partenaire de référence pour tout donneur d'ordres ayant un projet de cette ampleur en centres de contacts. C'est aussi la reconnaissance de la qualité du travail fourni par nos collaborateurs, au service de notre ambition : l'excellence opérationnelle et la qualité de management de nos ressources. »



## A propos de Teleperformance :

### About Teleperformance



Teleperformance (Euronext : FR 0000051807), **co-leader mondial des fournisseurs** de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, **opère sous diverses enseignes**, dont **Teleperformance** pour des programmes d'acquisition, d'accroissement de valeur et de services à la clientèle, ainsi que **TechCity Solutions** et **Cash Performance** respectivement spécialisées dans le domaine de l'assistance technique et du recouvrement de créances. En 2006, le Groupe Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 1 385 millions d'euros (1,824 milliard de dollars US – taux de change au 31 décembre 2006 : 1 euro = 1,317 US\$).

Mis en forme : Justifié

Le Groupe dispose d'environ **59 000 stations de travail informatisées et de près de 70.000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein)** répartis sur **275 centres de contacts (dont 93 sont gérés directement chez certains clients)** implantés dans **43 pays**. Il gère des programmes en 60 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales, dans de multiples secteurs d'activités.

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

#### Contacts Teleperformance : ([info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com))

Michel **PESCHARD**, Secrétaire général, membre du Directoire  
Nadine **DAVESNE**, Relations Presse,

01.55.76.40.22  
01.46.67.63.44  
06.07.15.05.43