



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance remporte le prix Frost & Sullivan de l'Entreprise de l'année en Colombie

Le cabinet de recherche et de conseil cite l'envergure, les solutions, les collaborateurs, les outils d'analyse et la sécurité comme facteurs clés de différenciation de Teleperformance



PARIS, LE 4 DÉCEMBRE 2017 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir reçu le prestigieux prix Frost & Sullivan de l'Entreprise de l'année dans la catégorie centres de contacts externalisés pour ses opérations en Colombie. Teleperformance en Colombie, qui emploie actuellement plus de 15 000 personnes dans le pays, est bien positionné pour poursuivre sa croissance. Frost & Sullivan souligne « une croissance exceptionnelle du chiffre d'affaires de + 25 % en 2016, supérieure de plus de 20 % à la croissance moyenne du marché ». Teleperformance met en œuvre les meilleures pratiques mondiales, des outils d'analyse sophistiqués développés par son laboratoire de recherche et développement dans le domaine de l'expérience client (CX Lab) et des processus de sécurité de pointe, autant de facteurs justifiant la distinction attribuée par Frost & Sullivan.

« Teleperformance joue un rôle stratégique de partenaire auprès de ses clients. La société propose des services dans le domaine de l'expérience client, tels que l'assistance client, la vente, le support technique et les recouvrements, et fournit également des services de back-office, notamment dans le domaine de la prévention des fraudes, le traitement des dossiers clients et la gestion des commandes. Teleperformance offre ainsi à ses clients un guichet unique qui répond à toutes leurs problématiques de service client », déclare Sébastián Menutti, Senior Industry Analyst-Amérique latine chez Frost & Sullivan.

Juan Carlos Hincapie, directeur général de Teleperformance Colombie affirme : « *Nous nous réjouissons d'être reconnus comme la référence sur notre marché pour l'excellence de notre service à la clientèle et des solutions que nous offrons à l'ensemble de nos clients. Les activités de Teleperformance en Colombie respectent des normes et des processus internationaux stricts qui visent à garantir en permanence des services de qualité, sûrs et innovants, que nos clients attendent et méritent pour promouvoir leurs offres. »*

« Nous sommes tous extrêmement fiers de la forte croissance et des performances opérationnelles sans égal que Teleperformance en Colombie a enregistrées et continue d'enregistrer, ajoute Agustín Grisanti, président de Teleperformance ibérico-LATAM. Notre équipe de direction et tous nos collaborateurs ont travaillé sans compter et font preuve d'attention, de créativité et de passion pour faire de Teleperformance le leader du secteur et la référence en matière de meilleures pratiques en Colombie. J'adresse toutes mes félicitations à Juan Carlos et à l'ensemble de son équipe pour ce prix décerné par Frost & Sullivan. »

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, conclut : « *Teleperformance est sans conteste le leader mondial du secteur. Nous disposons d'une multitude d'outils, de ressources et d'expertises pour proposer des services homogènes à l'échelle mondiale et établir, de façon unique et à chaque interaction, un lien privilégié entre les marques et leurs clients. Au nom de toute la famille Teleperformance dans le monde, je remercie et félicite l'ensemble de nos formidables collaborateurs en Colombie pour leur superbe performance et leur merveilleux exemple d'excellence pérenne - vous faites véritablement la différence !* »

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core-services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visas, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120 et MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre sur Twitter : [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

CONTACTS

RELATIONS PRESSE

AMÉRIQUE DU NORD ET ASIE-PACIFIQUE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

Tél : + 33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com

EUROPE

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

szaks@image7.frp