

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance remporte 11 prix aux *European Contact Center & Customer Service Awards* (ECCCSA)

Teleperformance confirme son statut de leader lors de la remise des prix les plus reconnus du secteur de l'expérience client en Europe

- Teleperformance a reçu trois médailles en or, cinq en argent et trois en bronze
- Les opérations du groupe en Europe ont été récompensées notamment au Danemark, en Espagne, en France, en Grèce, au Portugal, en Roumanie et en Russie
- Le groupe a remporté, une fois encore cette année, le plus grand nombre de médailles pour l'excellence de son expérience client
- Teleperformance a obtenu en 2020 cinq médailles de plus qu'en 2019
- ECCCSA est le programme européen le plus reconnu qui distingue la qualité de l'expérience client via des évaluations indépendantes

PARIS, le 26 mars 2021 – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, annonce aujourd’hui que ses opérations en Europe ont remporté 11 médailles à l’occasion de la cérémonie virtuelle des *2020 European Contact Center & Customer Service Awards* (ECCCSA) qui s’est tenue le 16 mars 2021. Le groupe a reçu trois médailles en or, cinq en argent et trois en bronze. Ses activités au Danemark, en Espagne, en France, en Grèce, au Portugal, en Roumanie et en Russie ont été récompensées dans les catégories « Innovation et technologie », « Efficacité opérationnelle », « Équipe », « Expérience collaborateur » et « Centres de contacts ».

Trois médailles d’or ont été décernées à Teleperformance en Grèce :

- « Meilleur partenariat dans le domaine des services externalisés de centres de contacts de petite taille » avec le groupe Philips ;
- « Meilleure équipe de gestion de la qualité » ;
- « Programme de formation et de développement le plus performant ».

Cinq médailles d’argent ont été attribuées à Teleperformance :

- « Meilleur partenariat dans le domaine des services externalisés de centres de contacts de petite taille » au Danemark avec le groupe Scandic Denmark ;
- « Meilleure équipe support de centre de contacts » et « Meilleur centre de contacts » au Portugal ;
- « Meilleure gestion de crise » en Roumanie dans son partenariat avec le groupe Assurant ;
- « Meilleur centre de contacts pan européen » de l’année.

Trois médailles de bronze ont été reçues par Teleperformance :

- « Meilleure gestion des pics de demande » en France ;
- « Meilleure innovation dans un centre de services » en Russie ;
- « Meilleur partenariat dans le domaine des services externalisés de centres de contacts de grande taille » en Espagne avec le groupe Iberdrola.

En 2020, Teleperformance a conforté sa position de leader aux prix ECCCSA et a obtenu un total de onze récompenses, contre six l’année dernière.

Très renommés, les prix ECCCSA récompensent les entreprises spécialisées dans la gestion de l'expérience client en Europe pour leurs pratiques en matière de valorisation du capital humain, d'innovation et d'efficacité opérationnelle. La confirmation du *leadership* de Teleperformance dans le palmarès sectoriel le plus prestigieux en Europe est une reconnaissance de la mission du groupe : fournir des interactions « plus simples, plus rapides et plus sûres », en s'appuyant sur une démarche *High Tech - High Touch* combinant technologies et intelligence émotionnelle.

Yannis Tourcomanis, président de la zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique (CEMEA) du groupe Teleperformance, commente : « Nous sommes particulièrement honorés d'avoir reçu un si grand nombre de distinctions. Ce record reflète les efforts fournis par toutes nos équipes dans la région, particulièrement en cette période inédite, et la confiance précieuse accordée par nos clients. »

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, déclare : « Je suis heureux de voir nos équipes en Europe récompensées dans de nombreux pays pour leur engagement sans faille à obtenir de très bons résultats et à garantir l'excellence des services pour nos clients et leurs propres clients. Reconnues dans le secteur, ces distinctions remises à l'issue d'évaluations indépendantes démontrent que nous sommes une référence incontournable pour la qualité exceptionnelle de l'expérience client que nous proposons dans la région Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique. »

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de trois grandes familles de solutions à forte valeur ajoutée : la gestion de l'expérience client, les services de back-office et le conseil en processus métiers (*knowledge services*). Ces solutions digitales intégrées garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés reposant sur une approche intégrée *High Tech-High Touch* unique. Le groupe compte plus de 380 000 employés répartis dans 83 pays, qui prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur plus de 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'excellence.

En 2020, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 5 732 millions d'euros (6,5 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,14 dollar US) et un résultat net de 324 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, CAC Support Services, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie des indices CAC 40 ESG, Euronext Vigeo Eurozone 120, FTSE4Good et Solactive Europe Corporate Social Responsibility (anciennement Ethibel Sustainability Excellence Europe).

* Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com / Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication financière
TELEPERFORMANCE
Tél : +33 1 53 83 59 15
investor@teleperformance.com

MEDIA

Europe
Laurent Poinsot – Karine Allouis
IMAGE7
Tél : +33 1 53 70 74 70
teleperformance@image7.fr

MEDIA

Amérique et Asie-Pacifique
Mark Pfeiffer
TELEPERFORMANCE
Tél : +1 801-257-5811
mark.pfeiffer@teleperformance.com