

Affaire de Contacts en redressement judiciaire – Fabrice Pery Kasza néanmoins confiant pour l'avenir

Affaire de contacts, l'outsourcer spécialisé notamment en télévente, et présidé par Fabrice Pery-Kasza a été placé en redressement judiciaire le 5 mars. Cette décision fait suite à des défauts de paiement significatifs et à la réduction des volumes confiés par ses grands donneurs d'ordres historiques dans les domaines de l'automobile ou de l'assurance. Sur ses trois sites de Chartres, Vendôme et Reims, l'entreprise emploie plusieurs centaines de salariés et est clairement identifiée comme l'un des rares spécialistes français en télémarketing b2b et b2c. De nombreux investisseurs ou repreneurs potentiels étudient des modes de reprise ou de poursuite de l'activité. « L'avenir d'Affaire de Contacts s'écrira de façon positive » déclare Fabrice Pery-Kasza pour qui cette phase de redressement judiciaire doit « constituer un temps mort propice à fabriquer les conditions du rebond de l'entreprise. C'est même étonnant car depuis l'annonce aux salariés, les performances commerciales des équipes ont augmenté sur certains sites ; c'est un témoignage incroyable de la confiance et de l'attachement de nos salariés à l'entreprise et au modèle que nous défendons depuis des années ».

La nouvelle « liste Pacitel » belge désormais opérationnelle

L'Association belge de marketing direct a présenté la liste « Ne m'appellez plus », anciennement connue comme liste Robinson, qui regroupe les coordonnées téléphoniques des consommateurs belges ne désirant plus être contactés à des fins commerciales. Désormais opérationnelle, cette liste entre en vigueur suite à une loi votée en août dernier contraignant les sociétés de marketing direct à effacer de leurs bases de données les personnes inscrites sous peine d'amendes. L'inscription pour deux ans à la liste de son numéro de fixe ou de mobile est gratuite et peut se faire par mail, par téléphone ou par courrier traditionnel. Les internautes seront avertis par courriel quelque temps avant l'expiration de l'inscription.

Nadine Barbier distinguée au quai d'Orsay pour son centre d'appels égyptien

Un entrepreneur qui réussit mérite le respect. Encore plus quand c'est une femme. Et plus encore quand elle a réalisé son projet en Egypte, à plus de 50 ans. Nadine Barbier a été récompensée jeudi 7 mars au quai d'Orsay par le trophée de l'entrepreneur Français de l'étranger, en présence de la ministre des Français de l'étranger, Mme Conway-Mouret. Son entreprise Naos Marketing gère un centre d'appels de 750 salariés et compte parmi ses clients l'un des trois plus grands opérateurs de téléphonie mobile égyptien, Mobinil. Partie en Egypte en 2004 dans le cadre d'un projet européen d'aide aux exportateurs égyptiens, Nadine Naos Marketing a créé

en 2007. Et même à proximité du Nil, tout n'a pas été un long fleuve tranquille. Elle dut notamment, suite à la perte d'un gros contrat aux débuts de la société, partir rechercher un emploi... qu'elle trouva en Palestine. On a connu des destinations plus tranquilles pour une expatriation. Sa réussite est aujourd'hui d'autant plus remarquable que Nadine Barbier a tenu à défendre, au-delà de l'aspect purement mercantile de son activité, certains idéaux : « J'essaie, dans le recrutement du personnel, de respecter un équilibre confessionnel entre musulmans et chrétiens et je défends les femmes dans la promotion interne. En France, je n'étais pas une féministe active mais en Egypte, les femmes ont besoin d'être aidées ».

Nos lecteurs découvriront le parcours étonnant et l'interview de Nadine Barbier dans le prochain numéro d'En-Contact.

La plateforme téléphonique de Pôle Emploi débordée... d'appels

Dans certains centres d'appels, la crise suscite une véritable explosion de l'activité. Mathilde Lemaire de France Info a eu la bonne idée d'aller enquêter dans les centres appels de Pôle Emploi et de s'inquiéter de l'état de stress des conseillers qui n'ont pas forcément affaire à des personnes très amènes tous les jours. Sûr que s'il est un centre d'appels où on ne... chôme pas ces temps-ci, c'est bien celui-là – le fameux 3949 bien connu de Jacky Berroyer dans *Opération 118 318 Services Clients*.

On apprend que dans le centre d'appels de Noisy-le-Grand visité, les quelque 200 conseillers répondent à plus de 20 000 appels par jour, soit jusqu'à 60 par salarié. Et que oui, eux aussi sont évalués sur la base des KPIs classiques du métier : taux de décroché, nombre d'appels traités par jour et DMT.

Ceci, sans aucune formation spécifique sur le facteur psychologique. Les appelants « à risque » sont néanmoins, nous assure le directeur du site, identifiés et signalés. Pour seulement une seule « situation conflictuelle » en février, et une en mars. Vraiment ?

Frédéric Jousset vient concurrencer Jean-David Bénichou... dans le marché du taxi

Le marché du transport de personnes par voitures de tourisme avec chauffeur créé par la loi de 2009 visant à améliorer l'accueil des touristes en France attire les investisseurs... dont certains sont bien connus dans l'univers de la relation client. Frédéric Jousset vient ainsi de prendre une participation dans la société Voxtur, qui propose avec LeCab un service de taxi à la demande à prix fixes et déterminés d'avance. Ciblent les cadres dirigeants, cette formule offre un haut niveau de service, avec des grosses berlines non identifiables comme le seraient des taxis, des chauffeurs en costume, le Wi-Fi et la presse à bord. Le cofondateur de Webhelp

n'est pas le premier investisseur venu du secteur de la relation client à s'intéresser à ce nouveau marché, puisqu'il vient concurrencer Viacab, la société dont... Jean-David Bénichou, le fondateur de Viatelecom, est actionnaire. Uber et Taxibeat, deux autres start-ups qui entendent révolutionner le métier du taxi, n'ont qu'à bien se tenir. Ils ont en face d'eux deux top guns du service client, convaincus tous les deux que les technologies peuvent transformer la relation client, curieux, rapides et... riches, ce qui ne gêne rien quand on veut mettre sur orbite de jeunes sociétés. Dans les deux cas également, Jean-David Bénichou et Frédéric Jousset ont soit rejoint des professionnels du métier (Nicolas Rousseaux pour Viacab) soit se sont inspirés de concepts innovants (Addison Lee est à la tête de la plus importante société de mini-cabs à Londres).

Les directeurs des magasins Fnac rappellent les clients insatisfaits - une innovation couronnée de succès

On connaissait le NPS (Net Promoter Score), indicateur devenu la référence de la satisfaction client depuis quelques années. Ce qu'on savait moins, c'est que certaines entreprises s'en emparent

désormais pour fidéliser leurs clients en les écoutant, et en réengageant le dialogue avec eux. C'est le cas de la Fnac, qui a depuis deux ans engagé un chantier prioritaire de la relation client sous l'impulsion d'Alexandre Bompard, et piloté directement par Katia Hersard, directrice de la marque et du marketing. Désormais, dans tous les magasins Fnac de France, après qu'ils ont été sondés, les clients qui ont manifesté leur insatisfaction dans les études sont

rappelés directement par le directeur du magasin concerné. C'est l'un des sujets traités dans le prochain supplément service et expérience client de l'Express édité avec En-Contact, qui sera disponible le 4 Avril. 100 000 exemplaires seront diffusés aux abonnés VIP et sur un stand de l'hebdomadaire au salon Stratégie Clients. Philippe Desachy, directeur de la Fnac d'Annecy y raconte notamment l'étonnement et le bon accueil de cette innovation par ses clients.

Le Cloud + Amazon + Vocalcom = une conférence qui fera le plein à Stratégie Clients

«Le cloud, c'est une innovation tous les deux jours et 100 000 transactions par jour. Mais les Français ne font encore qu'y réfléchir. Ils ont tort car on peut désormais monter en une heure un centre de service client multicanal, sans investissement, sans matériel, partout dans le monde».

Gagner de nouveaux clients, se faire recommander, utiliser les médias sociaux... Anthony Dinis, le fondateur de Vocalcom a décidé de ne pas pâtir de cet attentisme très français. C'est à New York, à Montréal, au Brésil que Vocalcom va chercher désormais ses clients, nombreux puisque l'entreprise a signé ces derniers mois des contrats portant sur plusieurs milliers de postes de travail. C'est grâce à ce développement intensif en Amérique du Sud, en Angleterre ou dans le Golfe, ou encore grâce à des partenariats innovants (avec Salesforce) que l'éditeur français entend conforter sa croissance.

Au salon Stratégie Clients, Julien Mazerolle, VP Innovation et Produits animera avec un dirigeant d'Amazon une conférence sur les bénéfices du cloud.

Deux autres conférences traiteront de l'expérience client en magasin et du bénéfice des solutions de CRM en ASP.

Les Américains volent au secours de leurs bureaux de poste

On a du mal à imaginer ce que peut représenter un bureau de poste dans la culture américaine. Dans ce pays qu'on peut toujours qualifier de « jeune », ces agences sont souvent le plus ancien bâtiment de nombreuses villes. Victimes de la restructuration des services postaux en cours, elles n'ont que trop rarement un statut de bâtiment historique leur permettant d'échapper à la destruction. Un professeur de l'université de New York, Steve Hutkins, a pris les choses en main pour organiser la sauvegarde de ces morceaux d'histoire américaine, notamment les agences construites pendant la grande dépression dans le cadre du New Deal. Sur son site internet savethepostoffice.com, il recense toutes les postes menacées de vente. Afin qu'elles ne soient pas démolies pour laisser la place à des points de vente bien moins romantiques, comme celle de Virginia Beach, qui datait de 1937 et a laissé la place à une vulgaire pharmacie... un destin somme toute à l'image de celui du plus grand promoteur de l'United States Postal Services, un certain cycliste texan qui n'a pas pris que des médicaments autorisés.

15 000 euros de prix pour les deux start-ups de l'expérience client : l'intraitable jury désormais connu !

Le jury du grand concours de l'expérience client, qui récompensera lors du salon Stratégie Clients les deux start-ups les plus prometteuses de l'année est désormais connu. Entrepreneurs à succès, innovateurs dans le domaine technologique, patrons de services clients primés à de multiples reprises... ce ne sont pas moins de onze personnalités du secteur qui auditionneront le 29 mars les entreprises candidates. Pour peu qu'elles se soient manifestées avant le 22 mars, date de clôture des inscriptions.

Découvrez la composition détaillée du jury et le parcours de ses membres sur [le site d'En-Contact](#), co-organisateur du grand concours BCEC avec Stratégie Clients.

Pour s'inscrire : contact@malpaso.org

STRATÉGIE CLIENTS SECA
CENTRES D'APPELS
E-RELATION
CONNAISSANCE CLIENT

LE SALON DE LA RELATION CLIENT

16-17-18 AVRIL 2013
PAVILLON 2.2 - PARIS PORTE DE VERSAILLES

Demandez votre badge d'accès gratuit

LA MUSIQUE AU PRINTEMPS... VOTRE PROCHAIN CENTRE DE CONTACTS OU DE E-COMMERCE... ÇA SE PASSE À BOURGES
ÇA POURRAIT AUSSI SE PASSER À BOURGES.

INVITATION
25-26 AVRIL 2013

- En-Contact et l'agglomération de Bourges vous invitent à un grand bol de musique et à changer d'avis sur les villes où il fait bon s'installer pour favoriser l'envol de votre entreprise.

- le 25 et 26 avril, embarquez et prenez en plein les oreilles et les yeux

DÉCOUVRIR LE PROGRAMME

EN-CONTACT
BOURGES PLUS

Pour recevoir votre invitation merci d'envoyer vos coordonnées à : contact@malpaso.org