



**Communiqué de Presse**  
**04/04/2007**

**Contacts :**

**Presse&Technologies : Sabrina Silva**  
01 56 56 64 64 / [ssilva@pressetech.fr](mailto:ssilva@pressetech.fr)  
**Acticall : Cécile de Chazournes**  
01 53 56 70 35 / [c.dechazournes@acticall.com](mailto:c.dechazournes@acticall.com)

**Groupe ACTICALL**  
Tour La Villette  
6, rue Emile Reynaud  
75916 PARIS Cedex 19

## **Learning CRM rejoint le groupe Acticall qui étend ainsi son offre à la formation en relation client**

### **Un rapprochement stratégique permettant la diversification de l'offre du groupe en intégrant un pôle formation.**

Learning CRM, société pionnière dans la formation à distance pour les centres de relation client, a intégré en mars 2007 le groupe Acticall.

Ce rapprochement permet au groupe Acticall, 3ème acteur du marché des centres de relation client, de diversifier son offre globale d'externalisation en incluant la formation comme 6<sup>ème</sup> pôle de compétence métier.

Au travers de cette nouvelle filiale, le groupe propose une gamme d'outils de formation spécifiques aux métiers de la relation client. Ces méthodes pédagogiques originales basées sur des mix évaluation / e-learning tutoré / regroupement, ont été adoptées par de grands groupes et seront mises en place sur l'ensemble des 10 sites du groupe Acticall.

En parallèle, cette offre sera proposée aux grands groupes français pour leurs centres de relation client, permettant ainsi au groupe Acticall de proposer une offre de service unique sur la marché de la relation client à distance.

Learning CRM intervient comme guichet unique dans la mise en place de programmes innovants et directement opérationnels :

- **Evaluation des compétences des conseillers et superviseurs**
- **Formation à distance** : catalogue e-learning tutoré dédié au métier des centres de contacts (vente, assistance, fidélisation, communication, réponse aux e-mails, management de proximité, bureautique, langues)
- **Formation Intra et Inter entreprise** : formation et coaching pour télé-conseillers/télé-vendeurs et middle/top management des centres de contact.
- **Conseil opérationnel** : assistance à la création, au développement et à l'optimisation de centres de contact
- **Séminaire** : animation de conférences et séminaires dédiés à la relation client

### **A propos d'Acticall**

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 72 M€ de chiffre d'affaires et 2 200 salariés répartis sur 10 sites en France et 1 site au Maroc, le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier et une logique industrielle, un savoir-faire technologique innovant ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service 345 « Centre de Relation Client » et Label de Responsabilité Sociale.

[www.acticall.com](http://www.acticall.com) / contact : 01 53 56 70 00

[www.learning-crm.com](http://www.learning-crm.com) / contact : 0820 160 600