



Communiqué de Presse 28/10/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

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

Acticall récompensé pour la qualité de sa relation client

Le 23 octobre dernier, Toyota a été Elu service client de l'année 2009 dans la catégorie « constructeur automobile », et reçu le deuxième prix des quatorze catégories. C'est une récompense qui vient une nouvelle fois couronner la qualité de la gestion du service client de Toyota et les bénéfices d'une longue et fructueuse collaboration avec Acticall.

Le titre obtenu par Toyota est un indicateur fiable et objectif de la qualité de son service clients. Confié en partie à Acticall depuis 2002, le service client Toyota a été soumis à une batterie de tests menés par des professionnels de l'IFOP, formés au rôle de "client mystère". Pendant 6 semaines, ils ont contacté différents services clients pour mieux apprécier le traitement des problématiques posées et la qualité de service offert au consommateur.



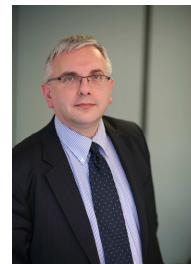
Au total, 160 tests ont été réalisés pour chaque entreprise via 100 appels téléphoniques, 49 courriers électroniques et 11 courriers postaux. Chaque canal de communication comporte une grille de 9 à 17 critères pour une évaluation chiffrée, s'appuyant sur des principes de base : la reconnaissance, l'accessibilité aux services, la réactivité, la réceptivité, l'objectivité, la responsabilité, la personnalisation, la proactivité, la convivialité... Notons que ces évaluations suivent majoritairement les critères du cahier des charges de la certification "NF Service" pour les centres de relation client.

Ce prix récompense l'investissement de Toyota et d'Acticall au service de la satisfaction du client. Concrètement, le service client de Toyota s'est distingué par la brièveté du délai de réponse, la qualité de l'accueil téléphonique et la personnalisation des réponses aux courriers.

« Il y a trois clefs majeures de succès », explique **Cécilia Dessevre, Customer Relation - Deputy General Manager TOYOTA France**. « Une culture d'entreprise où le service client est considéré comme stratégique, ce qui lui garantira de l'autonomie et une mise en perspective de l'activité, mais aussi des Conseillers haut de gamme, de niveau Bac + 2 à Bac + 4, avec une expérience du secteur, et enfin des systèmes performants, adaptés à notre principe de fonctionnement. Ce qui importe également, c'est le travail en équipe, avec lequel s'installe un principe d'émulation et d'échange des meilleures pratiques. Cette dynamique ne sera entretenue que par un management à la fois interactif et attractif. »



Gilbert Wattel, Directeur du pôle Nord Picardie d'Acticall, ajoute que «ce prix récompense l'investissement quotidien des équipes de Vervins et de Toyota, la recherche permanente de satisfaction dans la perspective de répondre au mieux et au plus vite, et ce, quelque soit le media, courrier, téléphone et mail. Cette réussite est aussi le fruit d'une forte complicité avec les équipes de Toyota, un partage de valeurs et d'engagements autour de la qualité, et cette philosophie commune de recherche permanente d'amélioration des services.»



« Toyota et Acticall progressent ensemble au cœur d'une dynamique d'échanges, » conclut **Cécilia Dessevre**. « Les systèmes et les process d'Acticall en termes de management d'une cellule clients sont mis au service de Toyota et c'est pour nous un gage de réussite. Du recrutement des profils au système de management, Acticall a les compétences relationnelles et techniques conformes à nos attentes. Nos politiques internes d'amélioration continue, KAIZEN, et de « client à vie » sont parfaitement appliquées par les équipes d'Acticall. Précisons cependant que pour être fructueuse, toute collaboration doit s'inscrire dans la durée et être rythmée par des phases d'amélioration successives. Ce prix nous conforte dans la stratégie employée et renforce nos



**Communiqué de Presse
28/10/2008**

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

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

liens. N'étant pas une fin en soi, nous redoublerons toujours d'efforts pour maintenir, voire élever notre niveau de qualité. »

A propos d'Acticall

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

Avec 88 M€ de chiffre d'affaires prévus en 2008 et 2 400 salariés répartis sur 8 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, 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 avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets 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.

Pour plus d'informations sur le groupe Acticall, visitez le site www.acticall.com