

Learning CRM renforce son équipe de direction avec l'arrivée Julien Ricard au poste de Directeur Conseil et Formation

Learning CRM, société de Conseil et Formation et filiale du Groupe Acticall, créée en 2004 par Philippe Riveron, renforce son équipe de direction, en créant le poste de directeur du département Conseil et formation.

Diplômé de Sciences Po, (IEP de Paris) et d'un DESS en management, Julien Ricard a commencé sa carrière en 1996 en accompagnant la gestion de projets éducatifs et internationaux pour des chaînes de télévision (France 5, ARTE France). En 2003, il a été rappelé par Sciences Po pour prendre en charge un portefeuille d'enseignements comme responsable pédagogique. Il a participé à la réforme de la scolarité, au lancement de l'école de journalisme, puis a été directeur des programmes de formation continue pendant deux ans, avant de s'orienter vers le conseil en management de l'innovation et de la créativité en entreprise.



A 36 ans, Julien Ricard rejoint Learning CRM pour accompagner son développement comme organisme de référence en développement des compétences à la relation client à distance.

A propos de Learning CRM – www.learning-crm.com

Learning CRM, filiale du Groupe Acticall, est spécialisé dans le conseil et la formation auprès des centres de relation client et dans la création de contenu e-learning. Elle propose des méthodes pédagogiques innovantes (Formation en salle, jeux de rôles, e-learning, tutorat et coaching téléphonique) adaptées aux besoins de l'entreprise et des collaborateurs.

Avec des clients dans tous les secteurs d'activité (banques, télécoms, tourisme, services...) et plusieurs milliers de stagiaires formés, Learning CRM est un des leaders de la formation à ces métiers en relation client, management, et fonctions support.

Learning CRM a obtenu la norme OPQF, gage de la qualité des prestations et est agréé par le Ministère de l'emploi pour délivrer le titre de Conseiller Service Client à Distance.

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 105 M€ en 2009 et une prévision de 130M€ en 2010, le Groupe Acticall compte plus de 3800 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc (Casablanca). Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (GDF SUEZ, Canal +, Toyota, BNP Paribas, Orange, EDF, Ministère de la Santé, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multicanal (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 Acticall : www.acticall.com

Contacts presse

Learning CRM: Philippe Riveron – 01 53 56 75 31 – E-mail : p.riveron@learning-crm.com

Groupe Acticall : Hélène Bury – Tél : 01 53 56 70 44 - E-mail : h.bury@acticall.com