



## Communiqué de Presse 08/07/2010

**Contact :**  
**Hélène BURY**

01 53 56 70 44 / [h.bury@acticall.com](mailto:h.bury@acticall.com)

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

### **Le service consommateurs de General Mills, géré par Acticall, est élu « Pépite d'Or 2010 » par l'AMARC**

**General Mills France confie la gestion de son service consommateurs à Acticall depuis 2005. La qualité du partenariat vient d'être récompensée par l'AMARC qui a décerné à General Mills le « Prix du Management de la Réclamation Client » pour la qualité du traitement des réclamations clients.**

L'équipe d'Acticall en charge de la gestion du service consommateurs de General Mills a été élue « Pépite d'Or 2010 » par l'Association pour le Management de la Réclamation Client (AMARC) et, est ainsi arrivée en tête du podium, devant 135 participants. Ouverte du lundi au vendredi, de 9h à 19h, la plateforme est responsable du traitement des appels, courriers et mails des consommateurs des produits General Mills.

Les téléconseillers ont notamment pour mission de :

- représenter la marque auprès des consommateurs
- offrir un service d'écoute de qualité, favorable à leur fidélisation
- remonter les informations et recommandations à General Mills afin que l'entreprise cerne au mieux les besoins des consommateurs
- assurer en cas de besoin la communication de crise et rassurer les appelants

Ainsi, suite à des enquêtes mystères visant à évaluer la qualité du traitement des appels et des courriers, menée entre février et avril 2010, la prestation a été qualifiée de meilleur service consommateurs parmi 135 marques testées, en termes de management de la réclamation client.

En quelques chiffres, la qualité du service a été évaluée comme suit :

- **97.6%** de l'information fournie est juste et bien formulée
- **98%** des demandes sont traitées lors du 1<sup>er</sup> contact
- **97.2%** des appels sont décrochés en moins de 30 secondes
- Le taux d'abandon est de **4.8%**

**Samuel Slimani, Directeur du site Acticall Paris**, souligne l'importance de la proximité et du partage dans la réussite d'un partenariat : « Lancé en 2005, notre partenariat avec General Mills est à la fois un exemple de réussite et une référence pour notre mode opératoire. Le principe : penser « global » et assurer une gestion de service « de bout en bout ». Comment expliquer ce succès ? D'abord par la relation de confiance qui s'est construite au fil des années entre les différents acteurs du projet, ensuite par l'appropriation de la marque de la part des conseillers et enfin, grâce à une collaboration au quotidien permettant à chacun de mieux comprendre les enjeux de la mission. Ce prix vient récompenser une performance mais aussi une certaine idée de notre métier faisant la part belle à la qualité des relations humaines entre un client et son prestataire de service. »



.....  
**GENERAL MILLS**





**Communiqué de Presse  
08/07/2010**

**Contact :**  
**Hélène BURY**

01 53 56 70 44 / [h.bury@acticall.com](mailto:h.bury@acticall.com)

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

De son côté, **Fabienne Le Merdy, Responsable Relations Consommateurs de General Mills France**, ajoute :  
« Cette 2<sup>ème</sup> Pépite d'Or vient récompenser l'engagement et l'adhésion de notre équipe aux valeurs de notre société et aux promesses de nos marques. Je tiens à remercier nos collaborateurs d'Acticall pour leur grand professionnalisme et la relation de confiance qui nous lie depuis bientôt 5 ans. Ce prix confirme que nous avons créé un dialogue durable avec nos consommateurs afin de les satisfaire et de les fidéliser tout en contribuant à la croissance de nos marques. »

Le « Prix du Management de la Réclamation Client » a été décerné à General Mills le 25 juin dernier, à l'occasion de la convention de l'AMARC. Une récompense qui fait écho à la convention 2007, à l'occasion de laquelle le service avait reçu ce même trophée.

**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 près de 4000 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc (Casablanca). Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes 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](http://www.acticall.com)**

**A propos de General Mills**

6<sup>ème</sup> groupe agro-alimentaire mondial, General Mills opère dans plus 100 pays et détient plus de 100 marques grand public. Les marques commercialisées en France sont Häagen-Dazs, Géant Vert et Old El Paso.