



Communiqué de presse
23/06/2011

Contact :
Hélène BURY

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

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

Nomination de Kim Neyret
au poste de Directeur Grands Comptes et Stratégies Clients
du Groupe Acticall

Kim Neyret, anciennement Directeur Stratégie Client et Pilotage des centres de relation clients externes de Canal + (2006-2011), a rejoint le Groupe Acticall le 16 mai dernier en tant que Directeur Grands Comptes et Stratégies Clients.

Ingénieur des Travaux Publics, doté d'un master finance et d'une formation Multi-Médias, Kim Neyret a acquis 20 années d'expérience professionnelle dans trois domaines d'expertise spécifiques : 5 ans de relation clients, 10 ans de finance, et 4 ans de conseil.

Après 15 années passées dans le monde du Conseil et de la Finance en tant que Directeur Comptable en charge du Reporting et Consolidation de Canal +, puis Directeur Projet Systèmes d'Information Financier et Achats de Canal +, c'est en janvier 2006 que Kim Neyret a rejoint l'univers opérationnel de la relation client en qualité de Directeur Stratégie Développement. A ce titre, elle a contribué à l'élaboration des orientations stratégiques de la Relation Clients de Canal+ (700 personnes, 10 millions de clients, 20 millions de contacts). Elle a de même eu en charge la politique anti-churn, le développement du canal web et la fusion TPS/CANAL+. Elle a enfin pris la responsabilité et le pilotage de toute la prestation externalisée Front et Back Office de Canal +, ce, dans une volonté d'amélioration Qualité continue et de satisfaction client.

Au cours de son expérience, Kim Neyret a également contribué à la création du Label de Responsabilité Sociale en tant que Secrétaire – Trésorière de l'Association (2007 à 2010).

Aujourd'hui, en tant que Directeur Grands Comptes et Stratégies Clients du Groupe Acticall, Kim Neyret est chargée de valoriser, renforcer et compléter le dispositif de production actuel, et de piloter le Service Relation Client du Groupe, dont la mission est d'accompagner les clients donneurs d'ordre sur le lancement et l'optimisation des activités.



A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 129 M€ en 2010 et une prévision de 158M€ en 2011, le Groupe Acticall compte près de 5000 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, Bouygues Telecom, 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 (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'informations sur Acticall : www.acticall.com