

 <b> GROUPE ACTICALL</b>	<b>Communiqué de presse</b> 31/01/2012 Contact : Hélène BURY 01 53 56 70 44 <a href="mailto:h.bury@acticall.com">h.bury@acticall.com</a>	<b>Groupe ACTICALL</b> 50 – 52, Boulevard Haussmann 75009 PARIS
--	---	---

## **SOCIAL CRM ET E-COMMERCE**

### **RESULTATS DE LA 2<sup>ème</sup> ETUDE CONVERSATIONNELLE DES E-ACHETEURS SUR LES MEDIAS SOCIAUX**

**Mardi 7 février, le Groupe Acticall, acteur majeur de la relation client à distance, et sa filiale digitale, livreront les résultats de la 2e étude conversationnelle des e-acheteurs sur les médias sociaux. Cette enquête retranscrit les grandes tendances des relations entre consommateurs et e-commerçants pendant les fêtes de fin d'année. Les résultats détaillés seront présentés au siège du Groupe Acticall autour d'un petit déjeuner, de 8h30 à 10h30.**

Pour cette étude, les consultants se sont appuyés sur les UGC (User Generated Contents) postés du 1er décembre 2011 au 15 janvier 2012 sur les espaces communautaires que sont Facebook, Twitter et les Forums. Toutes ces publications, concernant une cinquantaine de marques, ont été analysées autour de différentes catégories : idées pour la marque, service client, promotion, communication...

Cette enquête E-commerce a pour but de cerner les besoins et attentes des clients en période de fêtes de fin d'année. En effet, grâce à l'observation de cas concrets et des clés de lecture pertinentes, nos équipes digitales expliqueront les principaux comportements des consommateurs qui s'expriment sur les médias sociaux autour des marques.

**Rendez-vous le mardi 7 février 2012  
de 8h30 à 10h30  
au siège du Groupe Acticall  
(50-52 Boulevard Haussmann, 75009 PARIS)**

**Participation sur inscription**  
*(nombre de places limité)*

**Pour avoir plus d'informations et assister à cet événement, merci par avance de nous contacter.**

---

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

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 160 M€ en 2011 et une prévision de 180 M€ en 2012, le Groupe Acticall est le 4<sup>e</sup> outsourcing français, et compte près de 5300 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. 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. [www.acticall.com](http://www.acticall.com)