



REVUE DE PRESSE

JUIN 2008

Contacts :

Groupe Acticall
Service Communication
Tour la Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 Paris cedex 19
Contact : H el ene BURY
T el : 01 53 56 70 44



Acticall s'agrandit à Blois

Le centre d'appel blésois du groupe Acticall (ex-Sligos, ex-Atos), qui compte quelque 323 positions, va déménager. Installée aujourd'hui à Vineuil, la plateforme spécialisée dans la gestion des services à distance liés à l'utilisation de cartes bancaires va en effet rejoindre un bâtiment de 2 800 m² à construire sur le parc A10 de Blois, à proximité de la Polyclinique. Cette plateforme, qui sera exploitée 24h/24h et 7 jours sur 7, devrait être livrée au printemps 2009.

Interview de Nancy Cornollier, Learning CRM

6 juin 2008

Filiale du groupe Acticall, Learning CRM est un acteur relativement nouveau dans le monde du e-learning ; le succès est au rendez-vous, grâce à des contenus qui traitent de la relation clients à distance, avec une extension déjà bien en cours dans les contenus sur étagère. E-learning-infos.com a interviewé Nancy Cornollier, co fondatrice de Learning CRM et responsable du département e-learning...

e-learning-infos.com : Bonjour Nancy, pouvez nous présenter Learning CRM ?

Nancy Cornollier : Philippe Riveron et moi-même, qui venons du domaine de la relation client à distance dans les grandes entreprises, nous avons lancé notre offre de formation dans ce même domaine en lançant Learning CRM en 2004.

Si nous ne proposons à l'origine qu'une offre de formation présentielle, Learning CRM s'est doté en 2007 d'un studio spécialisé dans le e-learning, qui a permis notamment de répondre à une demande de formation massive du groupe Acticall...

e-learning-infos.com : dont Learning CRM est une filiale, n'est-ce pas ?

NC : Oui... je rappelle au passage qu'avec 80 millions d'euros de chiffre d'affaires et un effectif de 2500 collaborateurs, le groupe Acticall est le n°3 des outsourcing français ; les centres d'appels constituent sa principale activité, avec des prestations sur mesure, notamment pour des clients grands comptes B2B et B2C, en particulier dans les secteurs banque et opérateurs télécom.

Ceci dit, Learning CRM n'a pas vocation à servir un seul client... Nous avons fortement développé nos activités e-learning directement auprès de grandes entreprises qui sont souvent, mais pas nécessairement, des clients de notre maison mère.

e-learning-infos.com : Quelle offre e-learning proposez-vous ?

NC : Nous proposons essentiellement des contenus sur mesure ou sur étagère tous conçus par Learning CRM, dans les domaines qui touchent de près à la relation client à distance : domaine commercial, communication écrite, management d'un centre d'appels...

Nos publics de formation sont des conseillers client comme des superviseurs ou des responsables de plateau, dont le poste est évidemment caractérisé par des activités quotidiennes de travail à distance et qui ont une bonne maîtrise de l'informatique, ce qui en fait des apprenants sensibles aux avantages du e-learning, surtout si l'on prend en compte qu'ils ont des horaires décalés souvent incompatibles avec des formations traditionnelles.

e-learning-infos.com : La formation en ligne des conseillers client est-elle compatible avec l'exigence qui leur est faite d'être en permanence à disposition des clients ?

NC : Nous avons pris le temps d'étudier cette question essentielle, qui concerne au passage bien d'autres secteurs d'activité... Il n'y a pas trente-six solutions : pour donner toutes ses chances à la formation e-learning, pour des personnels qui doivent effectivement se tenir disponibles pour les clients, il faut obligatoirement installer une salle de "formation à distance" et planifier les apprentissages au plus serré, en prenant en compte les creux d'activité qui sont connus d'avance.

Une telle salle, dont la dimension peut varier de 5 à 15 positions équipées d'un poste informatique avec casque en fonction de l'entreprise, est complétée par un système de e-tutorat, ou, à tout le moins, de référents identifiés par les apprenants.

e-learning-infos.com : Vous parliez de contenus sur mesure comme de contenus sur étagère ?

NC : En fait, nous nous sommes concentrés au démarrage du Studio Learning CRM sur le développement de contenus sur mesure dans notre domaine d'expertise.

Pour cela nous avons développé des compétences techniques importantes sur les outils que nous utilisons, en particulier sur Flash qui nous facilite la maintenance des contenus développés et dont nous apprécions beaucoup le rendu qualitatif, pour répondre aux exigences générales de qualité du groupe Acticall qui a reçu la norme NF Services et le label de Responsabilité Sociale...

C'est après qu'est apparue l'opportunité d'une extension vers les contenus sur étagère... tout simplement au contact de clients - comme Manpower chez qui nous formons les intérimaires à la relation commerciale à distance avant leur intégration dans un centre d'appels - qui ont constaté que certains des contenus sur mesure pouvaient répondre à des classes de besoins génériques touchant aussi, par exemple, à la relation client face à face, moyennant une adaptation.

e-learning-infos.com : Quelle est votre offre en la matière ?

NC : Notre catalogue traite essentiellement des thématiques de la négociation commerciale en face à face ou à distance, de la conclusion de la vente, de la gestion des clients difficiles ; nos contenus relatifs à la communication écrite est très demandé, avec la généralisation de l'Internet et la messagerie électronique ; nous proposons aussi des formations au management dédiées aux responsables de centre d'appels.

Ce sont des parcours d'une durée moyenne de 30 minutes à 1 heure, dont la pédagogie est largement à base d'études de cas, par exemple pour les formations relative à l'émission / réception des appels B2B, et d'une façon générale pour tous nos modules.

e-learning-infos.com : Quelle est votre politique de prix ?

NC : Autant il est facile de vous préciser un prix pour les contenus sur étagère, en fait de l'ordre de 450 € par an et par apprenant pour un parcours de formation donné incluant le tutorat... autant il est périlleux de donner un prix pour le développement d'un contenu sur mesure du fait des demandes clients très différentes les unes des autres en terme de niveau d'interactivité du module, nombre et types d'animations, etc. Disons tout de même qu'un contenu d'une heure coûte environ 12.000 à 15.000 euros, de l'analyse documentaire et l'extraction d'expertise à la réalisation et au déploiement du module.

e-learning-infos.com : Quelle solution d'hébergement proposez-vous ?

NC : On rencontre les 2 possibilités habituelles : les contenus peuvent être hébergés sur les serveurs de nos clients pour des raisons de sécurité, ce qui est le cas par exemple avec les taxis G7 ; ou bien hébergés sur les propres serveurs de Learning CRM - qui sont équipés de Cybéo, un LCMS open source qui nous donne entière satisfaction -, ce qui est le cas avec le Crédit du Nord, avec, il faut insister là-dessus, un tout aussi grand niveau de sécurité et de confidentialité des données.

e-learning-infos.com : Quels chiffres pouvez-vous nous communiquer ?

NC : Learning CRM est aujourd'hui une société en plein développement qui va réaliser de l'ordre d'un million d'euros de chiffre d'affaires en 2008 avec un effectif permanent de 9 collaborateurs, et une dizaine de free-lance qui interviennent pour le Studio, dans les domaines de l'infographie et de la voix-off.

Nous comptons aujourd'hui près de 3000 apprenants pour nos 40 modules e-learning sur étagère et plus de 30 modules sur mesure créés depuis 2007.

<http://192.168.1.39/PigeWeb/2008/6/27/4000/3692/HTML/673112468.htm>

Source : La Nouvelle République des Pyrénées
REF: ed227200806270600042-NRYR-00067894 - 27/06/2008

Recrutement de travailleurs handicapés

L'ANPE de Tarbes Sainte-Anne et Cap emploi apportent leur expérience à l'entreprise Acticall (appels entrants) pour le recrutement de travailleurs handicapés

Dans le cadre d'une politique de ressources humaines socialement responsable, le groupe Acticall renforce sa démarche d'accueil et d'intégration des travailleurs handicapés, en leur proposant des postes de Téléconseillers. Ces postes en CDI seront, si nécessaire, aménagés en horaires et ergonomie pour être adaptés au handicap. (Offre d'emploi 229874W)

Afin de présenter ses métiers et expliquer sa démarche, l'entreprise Acticall participera à une information collective le 30 juin dès 9 heures à la plateforme de vocation (zone Bastillac Sud, Le Télésite, 65000 Tarbes)

Toutes les personnes intéressées doivent se présenter à l'accueil de l'ANPE de Tarbes Sainte-Anne ou auprès de Cap emploi. Plusieurs candidats intéressés par l'offre sont déjà inscrits pour participer à cette réunion.

Copyright © 2008 Pressindex & SPQR - La Nouvelle République des Pyrénées

<http://www.phonethik.com/spip.php?breve2060>

mardi 17 juin 2008

Rechercher

Visitez l'ESPACE PRO : des professionnels accompagnent votre croissance

- Accueil
- CRM
- Vocal
- Vidéos
- Dossiers
- Wiki
- Contacts
- Centre d'appels
- Téléphonie / VoIP
- Mobilité
- People
- Figure IT



lundi 16 juin 2008

Olivier Blanchard, nouveau directeur du site de Casablanca d'Acticall

Polyvalent, Olivier Blanchard intègre Cegetel Services en tant que Responsable d'une équipe de 15 personnes, puis il participe au pilote d'un projet de vente sur parc via l'organisation et le management des équipes comptant au total 110 collaborateurs. Il devient ensuite chargé de l'automatisation des outils de planification RH des sites internes et externes, impactant près de 4000 utilisateurs. Très vite, il devient Responsable de la cellule web où il est amené à gérer une équipe de 180 personnes et participe ensuite à la mise en place opérationnelle du projet de certification de service pour l'ensemble des sites.

- A lire aussi -

Après six années d'évolution professionnelle au sein de Cegetel Services, Olivier Blanchard intègre le service client de SFR en qualité de Responsable de coordination du site de Toulouse. En 2007, il rejoint La Maison de Valérie en tant que Directeur adjoint RC et des opérations offshores.

A 37 ans, Olivier Blanchard assure aujourd'hui la direction opérationnelle du site Acticall de Casablanca, un centre de relation client à distance de 200 positions.

Version imprimable | envoyer par mail

Laissez un commentaire

Les dernières informations

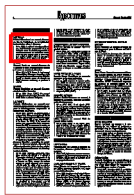
- Un robot d'astreinte pour optimiser le helpdesk
- Comearth pilote le centre d'appels de Coyote
- Update.seven touch, une solution CRM sur iPhone 3G
- Olivier Blanchard, nouveau directeur du site de Casablanca d'Acticall
- BEIP certifié en tant que centre de formation pour les solutions Aruba
- CCA fait l'acquisition de 60 % des actions d'eCALL
- TPH Services Télécom obtient le Label de Responsabilité Sociale
- Partenariat entre Emailvision et Goodmail Systems
- Collaboration Intel - Wind River pour faire progresser le marché des terminaux Internet mobiles
- La Vache qui rit externalise son service desk
- AXA Assistance s'équipe en vidéosurveillance IP
- Le foot passe au CRM
- Aruba apporte le sans-fil aux ambassades norvégiennes
- L'iPhone 3G cible aussi les entreprises
- Yseop et Nirva Systems signent un partenariat technologique et commercial

Les derniers Focus

- La CASDEN Banque Populaire s'offre un centre d'appels virtuel
- La téléphonie sur IP est-elle destructrice de valeur ?
- Quand Haut Débit rime avec téléphonie...
- Début 2008 : 46% des PME ont souscrit un abonnement VoIP !
- La nécessaire intégration de la Voix sur IP au système d'information de l'entreprise
- « Maroc... la croissance continue ! »
- Aastra : « ouvert » aux grands comptes
- La Voix sur IP, vecteur de développement pour les PME ?
- GLS France place l'accueil téléphonique au centre de sa relation client
- Web 2.0 : peut-on garantir la qualité de services aux utilisateurs ?

Agenda

28 & 29 mai 08 - Online 2008
17 juin 08 - Vocal Expo



ACTICALL

Olivier Blanchard est nommé directeur du site de Casablanca de ce spécialiste de la relation client à distance.

- *Né en 1971, il a débuté chez Cegetel Services, où il deviendra responsable de la cellule web, avant de devenir responsable de coordination du site de Toulouse du service client de SFR. Depuis 2007, il était directeur adjoint relation client et des opérations offshore de La Maison de Valérie.*

ContactDistance

**L'actualité économique, sociale et
technologique des centres de contacts**

Date de publication : 19/06/2008 Support : www.contactdistance.fr
--

Olivier Blanchard nouveau directeur du site Acticall Casablanca

A 37 ans, Olivier Blanchard devient le nouveau directeur du site **Acticall** à Casablanca. Le responsable du site marocain a passé une grande partie de sa carrière chez **Cegetel** puis **SFR** avant de rejoindre en 2007 **La Maison de Valérie** où il aura la responsabilité des opérations offshore.

Le site Acticall Casablanca placé sous la responsabilité d'Olivier Blanchard compte 200 positions de travail.



QUAND LES THINK TANKS S'INTÉRESSENT À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (FIN)

L'enseignement supérieur et la recherche occupent une place de plus en plus importante dans les débats de société. Les think tanks, ces groupes de réflexion et d'influence composés d'intellectuels et de politiques⁽¹⁾, s'y intéressent davantage depuis ces deux dernières années. Sur quels réseaux s'appuient-ils ? Sur quelles thématiques s'engagent-ils ? Dernier volet de notre dossier consacré aux principaux think tanks et aux travaux qu'ils consacrent à l'éducation, à l'enseignement supérieur et à la recherche.

■ TERRA NOVA

Nouveau laboratoire d'idées à gauche, Terra Nova a été officiellement lancé en mai 2008. Ce think tank entend s'adresser à l'ensemble du « *camp progressiste* » en repensant l'État-providence dans une France mondialisée. Présidé par Olivier Ferrand, ex-conseiller de Lionel Jospin, aujourd'hui proche de Dominique Strauss-Kahn, ce groupe de réflexion a comme visée de devenir la première fondation capable de rivaliser avec son pendant de droite, l'Institut Montaigne, et, à terme, avec les modèles anglais (Policy Network, blairiste) et américain (Center for American Progress, qui travaille aussi bien pour Hillary Clinton que pour Barack Obama). Marc-Olivier Padis, rédacteur en chef de la revue *Esprit*, est directeur éditorial de Terra Nova. Le conseil d'orientation scientifique est présidé par Michel Rocard. Six permanents, issus de Sciences po et d'écoles de commerce, travaillent boulevard Saint-Germain pour la fondation. Parmi les personnalités qui y participent : l'économiste Philippe Aghion, le sociologue Michel Wieviorka, le philosophe Bernard Manin ou encore le sociologue Patrick Weil.

Payer ses études après le diplôme ? La réponse de Terra Nova...

Économiste et sociologue de renom, Éric Maurin entend réhabiliter les politiques de démocratisation dans l'enseignement supérieur, décrites le plus souvent « *comme des échecs retentissants* ». Un des leviers de cette réhabilitation passe selon lui par une refonte du système des bourses et du financement du supérieur. « *Le financement actuel par l'impôt est injuste : on fait payer tout le monde, y compris des gens qui n'ont pas voulu ou pas pu faire le choix du supérieur. En plus, le contribuable paie quatre fois plus pour une classe préparatoire qui profite aux classes sociales les plus favorisées que pour l'université. En Australie, on a multiplié les droits d'inscription par dix. L'étudiant les rembourse quand il travaille et qu'il touche un revenu supérieur au revenu médian. Aujourd'hui, dans ce même pays, les droits d'inscription représentent de 25 à 30 % du coût des études. Le nombre d'étudiants a augmenté de 30 %, y compris dans les familles défavorisées. On n'a donc pas augmenté les inégalités, mais on a plus de moyens. Il peut y avoir une variante française. On pourrait alors commencer par faire payer les grands bénéficiaires, les polytechniciens comme moi !* »

SES TRAVAUX SUR L'ÉDUCATION

• « *Emploi, tout se joue dès l'enfance* », édito de Dominique Méda, 15 mai 2008. À consulter sur le site de la fondation. Pour l'auteur, « *il faut cesser d'alimenter le cercle vicieux consistant à laisser se développer des emplois peu qualifiés (160 000 jeunes sortent tous les ans de leur parcours scolaire sans diplôme ou qualification) ou à temps partiel (18 % des emplois salariés) et à devoir ensuite consacrer des dépenses publiques énormes pour compenser, prendre en charge via des allègements de cotisations sociales, la PPE (prime pour l'emploi), le RSA (revenu de solidarité active). Il faut investir sur la ressource humaine plutôt que réparer. Nous devrions raisonner comme les pays nordiques, qui investissent dans la qualification, la formation et la qualité du travail tout au long du cycle de vie.* »

SES TRAVAUX SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

• « *Payer ses études après le diplôme* », édito d'Éric Maurin, 15 mai 2008. À lire sur le site de la fondation (cf. encadré), de nombreux commentaires étant disponibles sur son forum.

Contact : www.tnova.fr.

■ EN TEMPS RÉEL

Créé en 2000, En temps réel se définit comme une association de la gauche sociale libérale ou réformatrice, pour le débat et la recherche. Certains de ses créateurs sont issus de la fondation Saint-Simon, autosabordée en 1999. Gilles de Margerie, directeur financier du groupe Crédit agricole SA, préside l'association, Philippe Crouzet en est le trésorier, Bernard Spitz, le secrétaire.

Cible/adhérents : les membres sont cooptés. Figurent au conseil d'administration Philippe Crouzet, directeur général adjoint de Saint-Gobain, Laurent Joffrin de *Libération*, Olivier Nora des éditions Grasset, Denis Olivennes, P-DG de la FNAC. Laure Adler, Anne-Marie Idrac, Jean-Noël Jeanneney (ex-président de la Bibliothèque nationale), Pascal Lamy (OMC) font partie du conseil d'orientation qui est chargé de définir les thèmes de recherche prioritaires.



TRAVAUX DANS LE DOMAINE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

● *Cahier* n° 31 janvier 2008, « Innovation, enseignement supérieur et recherche publique, réussir est possible », de Jean-Marc Schlenker.

Contact : 9, rue Bonaparte, 75006 Paris, Marie-Agnès Staricky (secrétariat et relations extérieures), tél. 06.18.93.76.15 ; e-mail : entempsreel@voila.fr ; Internet : <http://en.temps.reel.free.fr/accueil.htm>.

■ CERCLE D'OUTRE-MANCHE

Le Cercle naît en novembre 2004 quand il publie son premier rapport intitulé : « Sous-emploi français, plein emploi britannique : un paradoxe bien peu cordial, ou comment la France peut s'inspirer des bonnes pratiques du Royaume-Uni pour gagner la bataille de l'emploi et de l'attractivité ». Ses cofondateurs sont Pascal Boris, président d'honneur de la Chambre de commerce française de Grande-Bretagne, directeur général de BNP Paribas UK, et Arnaud Vaissé, président de la Chambre de commerce française au Royaume-Uni, président de SOS international. Ces chefs d'entreprise français expatriés au Royaume-Uni souhaitent mettre à profit leur double culture économique au service de la rénovation du modèle français.

TRAVAUX DANS LE DOMAINE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

● « Six mois, six mesures pour que la France repasse devant le Royaume-Uni », rapport de juin 2007. La cinquième mesure du rapport aborde la réforme de l'université en France sous le titre « Développer les incubateurs universitaires ». Celle-ci propose la création d'un fonds d'abondement appelé à chaque fois qu'une université obtient un financement privé, comme le prévoit le modèle américain (p. 21, www.cercledoutremanche.com/rapports.shtml). La sixième mesure prône la maîtrise du *global english* par 80 % de la population française dans dix ans, notamment par l'immersion de tous les étudiants dans une culture anglophone. Leur étude sur les relations universités-entreprises devrait être publiée cet été.

ATELIERS

Les membres du Cercle se réunissent une fois par mois en moyenne en séance de travail afin de fixer les thèmes et problématiques prioritaires. Les études sont confiées à des groupes constitués de membres et d'étudiants recrutés généralement à l'IEP de Paris.

Contact : Philippe Chalon, secrétaire général et responsable des études, Cercle d'outre-Manche, Landmark House/8th floor, Hammersmith Bridge Road, London W6 9DP, tél. 00.44.20.8762.8486 ; e-mail : philippe.chalon@cercledoutremanche.com ; Internet : www.cercledoutremanche.com.

LES GRACQUES ET L'ÉDUCATION

Ce groupe de réflexion et de pression, constitué de hauts fonctionnaires socialistes, issus pour certains du monde de l'éducation, s'est constitué avant l'élection présidentielle de 2007. Il œuvre pour une rénovation de la gauche française autour de valeurs sociales libérales. Le huitième paragraphe de son manifeste stipule que « la gauche moderne est le parti de l'éducation. Elle veut à la fois l'excellence académique et la démocratisation de l'accès aux connaissances. Elle refuse d'avoir à choisir entre une éducation de masse médiocre ou une éducation de haute tenue mais réservée à l'élite. La clé de voûte du progrès social est dans un système éducatif de masse qui démocratise l'excellence, promeut l'accès de tous à la culture, et lutte contre la reproduction des inégalités sociales en préparant les étudiants à un marché de l'emploi exigeant et mobile. C'est à l'école d'abord, dans l'accès à la formation continue ensuite, que se rebatent les cartes du destin social. La gauche moderne milite pour la recherche de l'efficacité maximale du système éducatif et de formation, au service du combat pour l'égalité des chances. »

Pour en savoir plus : www.lesgracques.fr.

■ FRANCE RÉPUBLIQUE

Laurent Hénart a fondé ce laboratoire d'idées avant les élections présidentielles de 2007. Il est depuis beaucoup moins actif. Laurent Hénart a été rapporteur du budget « enseignement supérieur » à l'Assemblée nationale en 2002 et 2003, secrétaire d'État à l'Insertion professionnelle des jeunes entre 2004 et 2005, rapporteur de la loi pour l'égalité des chances de mars 2006, autour de laquelle s'est cristallisé le débat sur le contrat première embauche (CPE).

ATELIERS

France République a réparti ses thèmes de recherche en trois commissions permanentes. L'une porte sur les thèmes « Élus, vie politique et responsabilité locale », et s'interroge sur la réconciliation entre élus et citoyens. La deuxième, « Entreprise et citoyenneté », cherche à placer l'entreprise au cœur de l'action citoyenne. Enfin, « Génération Europe » réfléchit au renforcement de la démocratie au sein de l'Europe.

TRAVAUX DANS LE DOMAINE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

● « Université : pour un nouveau souffle, 10 propositions pour l'université de demain », Laurent Hénart (téléchargeable sur le site).

● Rapport final « De l'université à l'emploi », remis le 24 octobre 2006 au Premier ministre.

Parmi ces propositions figurent :

- placer le taux d'insertion professionnelle des étudiants au cœur des objectifs des universités, en publiant ce taux et en liant les dotations financières allouées ;
- rendre obligatoire une expérience professionnelle de six mois minimum pour chaque cycle d'études, via des stages et formations en alternance ;

*L'un des axiomes de
Terra Nova : investir,
comme les pays nordiques,
dans la qualification
et la formation, au lieu
de réparer*

NOTE

(1) À lire : *Les Groupes de réflexion et d'influence en Europe*, Pierre-Emmanuel Moog, Fondation Prometheus, groupe Expansion éditions, avril 2008, 69 €, qui décrypte quelque 200 groupes de réflexion européens.



– créer un « passeport emploi-formation », contrat de travail réservé à l'étudiant salarié permettant une adaptation des horaires de travail et des horaires d'études afin de mieux concilier emploi et études.

Contact : 32, rue Sedaine, 75011 Paris ; Internet : www.france-republique.org.

■ CROISSANCE PLUS

Créée par Denis Payre en 1997, Croissance Plus est une association professionnelle d'entrepreneurs qui fédère les dirigeants d'entreprises à forte croissance. L'association s'est fixé une double mission de lobbying et de networking (lieu de rencontre prestigieux). Geoffroy Roux de Bézieux, fondateur en France de The Phone House, la préside. Ses membres, implantés dans toute la France, sont issus de tous les secteurs de l'économie (high tech, biotech, services, industrie...). Quelques noms : Steria, Hologram Industries, Micropole-Univers, Business Interactif, Poweo, Kiala, Acticall, Le Public Système, Virgin

Mobile et bien d'autres. Pour y adhérer, les entreprises doivent justifier d'un chiffre d'affaires en croissance sur les cinq dernières années ou de l'augmentation significative de leurs effectifs.

TRAVAUX DANS LE DOMAINE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Parmi leurs propositions figure celle dédiée à la priorité à la recherche et à l'innovation : « *soutien à la loi sur la recherche et l'innovation, développement et facilitation de la collaboration universités/entreprises, mise en place à l'échelle européenne d'un dispositif inspiré du SBA américain, encouragement de l'essai-mage des grands groupes...* » (cf. www.croissanceplus.com/propositions.php?id_propos=18). L'association a par ailleurs contribué à la création du statut de jeune entreprise innovante (JEI) en 2004.

Contact : 14, avenue Hoche, 75008 Paris, tél. 01.56.88.56.20 ; e-mail : emilie.jimenez@croissanceplus.com ; Internet : www.croissanceplus.com.

DOSSIER RÉALISÉ PAR MAËLLE FLOT



lundi 9 juin 2008
Les Palmes d'Or de la Relation Client

- A lire aussi -

Après les acteurs, les téléacteurs... L'AFRC, Association Française de la Relation Client, a annoncé aujourd'hui la création d'un nouvel événement annuel dont la première édition aura lieu le jeudi 30 septembre 2008 à l'Elysée Biarritz, à Paris et qui répond aux attentes des acteurs du marché de la Relation Client : « Les Palmes d'or de la Relation Client ».

L'AFRC dont la vocation est de promouvoir les métiers de la Relation Client auprès du grand public, des acteurs économiques et des Institutions regroupe plus de 400 membres représentant tous les secteurs d'activités (70% des emplois de la profession) et assure une fonction de réflexion et de veille. Le secteur, en pleine croissance, emploie aujourd'hui près de 250 000 personnes en France.

Les Palmes d'or bénéficient du partenariat d'Avaya et du concours d'Orange Business Services ainsi que de la coopération de VediorBis et de Witbe.

Six palmes d'or seront remises lors de cette manifestation :

- Palme d'Or de la meilleure Relation Client
- Palme de la meilleure entreprise citoyenne
- Palme de la meilleure innovation technologique
- Palme du meilleur parcours jeunesse
- Palme du meilleur Directeur relation client
- Palme de la meilleure Stratégie Relation Client d'une PME

Les Palmes seront décernées par un jury composé de quatorze personnes : sponsors, experts en marketing, technologies, Relation Client, Présidents de syndicats et associations dont notamment Jean-Michel Billaut, Président fondateur de l'Atelier BNP Paribas, fondateur de la fête de l'Internet et conseiller scientifique de l'AFRC ; Georges Chetochine ; Jacques Beslin, Directeur général de l'AFNOR Certification ; Eric Dadian, Président de l'AFRC ; Bernard Dupré, Administrateur de l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications).

Deux études majeures seront présentées au cours de cette soirée. Le « Baromètre Top 10 de la Relation Client », avec Witbe, décernera – au terme d'une enquête conduite de mai à septembre – les 10 meilleures entreprises, tous secteurs confondus, délivrant une prestation de Relation Client de qualité.

La "Vision des Dirigeants", de son côté sera sponsorisée par Orange. Depuis le mois d'Avril 2008, le cabinet Nexstage interroge une cinquantaine de dirigeants issus de différents secteurs d'activités, pour la majorité membres de l'AFRC, pour définir la place et les enjeux de la relation client au sein de leur entreprise.

La conférence plénière portera sur « L'impact de la Relation Client sur la vie quotidienne ».

Les Palmes d'Or de la Relation Client à Paris, le 30 septembre 2008

un nouvel événement phare initié par l'AFRC, à l'occasion de ses 10 ans

L'AFRC, Association Française de la Relation Client, annonce aujourd'hui la création d'un nouvel événement annuel dont la première édition aura lieu le jeudi 30 septembre 2008 à l'Elysée Biarritz, à Paris et qui répond aux attentes des acteurs du marché de la Relation Client : « Les Palmes d'or de la Relation Client ».

L'AFRC dont la vocation est de promouvoir les métiers de la Relation Client auprès du grand public, des acteurs économiques et des Institutions regroupe plus de 400 membres représentant tous les secteurs d'activités (70% des emplois de la profession) et assure une fonction de réflexion et de veille. Le secteur, en pleine croissance, emploie aujourd'hui près de 250 000 personnes en France.

« Depuis la disparition des "Casques d'or de la Relation Client", la profession manquait d'un événement fédérateur contribuant également à rétablir l'image d'un secteur socialement responsable, à créer une confiance durable dans l'attractivité de nos filières métiers, à démontrer l'excellence du capital humain et la qualité des prestations délivrées », souligne Eric Dadian, Président de l'AFRC.

Un événement soutenu par un acteur-clé du monde de la Relation Client : Avaya

Les Palmes d'or bénéficient du partenariat d'Avaya et du concours d'Orange Business Services ainsi que de la coopération de VedioBis et de Witbe.

« Cette manifestation de premier plan répond véritablement à un besoin de la profession. En tant que leader international sur le marché des solutions pour centres de contacts, nous pensons qu'il est important d'avoir des événements tels que celui là qui reconnaissent et récompensent ceux qui excellent dans le domaine du service client » déclare Eric Buhagiar, Directeur Marketing chez Avaya France.

Palmes

Six palmes d'or seront remises lors de cette manifestation :

- Palme d'Or de la meilleure Relation Client
- Palme de la meilleure entreprise citoyenne
- Palme de la meilleure innovation technologique
- Palme du meilleur parcours jeunesse
- Palme du meilleur Directeur relation client
- Palme de la meilleure Stratégie Relation Client d'une PME

Jury

Les Palmes seront décernées par un jury composé de quatorze personnes : sponsors, experts en marketing, technologies, Relation Client, Présidents de syndicats et associations dont notamment Jean-Michel BILLAUT, Président fondateur de l'Atelier BNP Paribas, fondateur de la fête de l'Internet et conseiller scientifique de l'AFRC ; Georges CHETOCHINE ; Jacques BESLIN, Directeur général de l'AFNOR Certification ; Eric DADIAN, Président de l'AFRC ; Bernard DUPRE, Administrateur de l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications).

Etudes

Deux études majeures seront présentées au cours de cette soirée :

Le « Baromètre Top 10 de la Relation Client », avec Witbe, visant à décerner – au terme d'une enquête conduite de mai à septembre – les 10 meilleures entreprises, tous secteurs confondus, délivrant une prestation de Relation Client de qualité.

La "Vision des Dirigeants", sponsorisé par Orange : depuis le mois d'Avril 2008, le cabinet Nexstage interroge une cinquantaine de dirigeants issus de différents secteurs d'activités, pour la majorité membres de l'AFRC, pour définir la place et les enjeux de la relation client au sein de leur entreprise.

Conférence

La conférence plénière portera sur « L'impact de la Relation Client sur la vie quotidienne ».

L'événement accueillera des personnalités du monde économique, universitaire et politique.

Lundi 09 Juin 2008

AFRC

Lu 246 fois