



Boulogne, le 20 décembre 2006

Communiqué de presse

**Les centres de relation clients de Bouygues Telecom
certifiés par AFAQ AFNOR Certification :
une première en France**

Bouygues Telecom a obtenu la marque NF Service, certification de qualité de service, pour ses centres de relation clients.

Bouygues Telecom est le seul opérateur de télécommunications qui ait abouti dans cette démarche d'exigence de qualité, répondant ainsi aux attentes légitimes des consommateurs.

La promesse de service Bouygues Telecom récompensée

Bouygues Telecom vient d'obtenir la certification « *NF Service Centre de Relation Client* » délivrée par AFAQ AFNOR Certification, pour le périmètre « *Forfait Grand Public* » après deux années d'audit. Cette certification de service est fondée sur des **engagements qualitatifs et quantitatifs** définis par des professionnels de la Relation Clients et des Associations de Consommateurs sous l'égide du Groupe AFNOR. Ces exigences portent sur l'accueil, l'information fournie aux clients, le traitement de la demande, le respect des engagements contractuels, la qualification et la formation du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients.

Parmi les 17 engagements demandés à l'entreprise, les résultats font apparaître que :

- 95% des clients accèdent au service en moins de 20 secondes ;
- 85% des clients obtiennent une réponse adaptée à leur demande ;
- dans 90% des cas nécessitant une réponse différée, le client est rappelé dans le délai convenu.

Une reconnaissance qui prend tout son sens dans le débat actuel sur le service rendu au client

Cette certification est la récompense de l'investissement de longue date de Bouygues Telecom dans la relation avec ses clients et témoigne de l'attention qu'elle a toujours portée à leurs demandes et à la qualité de service qui leur est due. Elle traduit aussi une démarche volontariste de l'entreprise pour se soumettre à des critères exigeants et soumis à des contrôles réguliers. Dans le débat actuel sur les attentes des consommateurs, Bouygues Telecom se distingue ainsi des autres opérateurs de communications électroniques et prouve qu'elle se montre tous les jours à la hauteur de sa promesse de service.

La relation clients au cœur de la stratégie de Bouygues Telecom

Pour créer une relation de qualité et de confiance, Bouygues Telecom a fait le choix d'une gestion interne de ses six centres de relation clients, tous implantés en France (Paris, Nantes, Tours, Strasbourg, Bourges et Bordeaux).

L'entreprise compte plus de 2 000 conseillers de clientèle en CDI qui oeuvrent au sein **d'équipes polyvalentes** afin d'établir une relation de proximité avec ses clients.

Chaque client est géré par **une équipe responsable** en charge de répondre à l'ensemble de ses demandes.

Depuis plusieurs années, un important programme de professionnalisation et de valorisation du métier de conseiller de clientèle a été mis en place : huit semaines de formation initiale et une formation continue soutenue dispensée par l'**Académie Clientèle et Commerciale** de Bouygues Telecom.

Un « **parcours performance** » fondé sur des critères qualitatifs et quantitatifs récompense tous les ans plusieurs centaines de conseillers et responsables d'équipes. 140 d'entre eux sont distingués pour promouvoir le sens de la qualité de service au sein du « Cercle des Chargés de Clientèle » créé en 2005.

A propos de Bouygues Telecom

« *Devenir la marque préférée de service de communication mobile* » est l'ambition de Bouygues Telecom pour toujours mieux accueillir et servir ses 8 451 000 clients. Créatrice du Forfait en France en 1996, l'entreprise a lancé les services i-mode® en novembre 2002. A ce jour, i-mode a séduit 1 646 000 clients. Accessibles à plus de 91% de la population grâce au réseau national Haut Débit Edge, ces nouveaux services connaissent un grand succès. Bouygues Telecom propose également aux entreprises et aux professionnels une gamme complète de services Haut Débit.

A propos d'AFAQ AFNOR Certification

AFAQ AFNOR Certification, filiale du Groupe AFNOR, est le premier organisme de certification en France et l'un des tout premiers au niveau mondial, avec 60 000 sites certifiés. Il propose une offre très large d'évaluation et d'attestation de conformité par référence à des normes et des documents normatifs ainsi qu'une offre complète d'attestations réglementaires et de certifications volontaires pour les produits, services, processus, systèmes et compétences.

AFAQ AFNOR Certification s'appuie sur un réseau d'organismes techniques largement reconnu sur les plans national, européen et international auquel s'ajoute plus d'un millier d'auditeurs qualifiés, dont 400 à l'étranger.

AFAQ AFNOR Certification délivre des marques de forte notoriété : AFAQ, NF, AFNOR. Elle est notifiée pour délivrer l'écolabel européen en France et pour plusieurs directives pour délivrer le marquage CE, et peut également proposer la Keymark européenne. Elle offre ainsi un guichet unique où les entreprises et les organisations peuvent déterminer et obtenir les certifications les mieux adaptées à leurs stratégies techniques et commerciales.

Les entreprises certifiées NF service se reconnaissent au logo :



Contacts Presse

Bouygues Telecom

Julie Lejour : 01 58 17 97 06

jlejour@bouyguetelecom.fr

AFAQ AFNOR

Sandrine Tranchard

Sophie Merle : 01 41 62 83 78

presse@afaq.afnor.org