

Communiqué de presse

## **Après avoir été plusieurs fois distinguée pour la qualité de sa relation client, Bouygues Telecom rend gratuit le temps d'attente**

***A compter du 31 juillet 2007, Bouygues Telecom rend gratuit le temps d'attente pour joindre via les numéros courts un conseiller de clientèle Forfait, Carte Nomad ou Universal Mobile. Bouygues Telecom vient compléter l'ensemble des mesures déjà adoptées pour tisser une relation privilégiée avec ses clients.***

### **Nouer une relation forte avec ses clients, priorité 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.

### **La qualité de service, une stratégie récompensée**

En décembre 2006, Bouygues Telecom a obtenu la certification « NF Service Centre de Relation Client » pour la qualité de son service clients Forfait, après deux années d'audit. Cette certification de service est fondée sur des engagements qualitatifs et quantitatifs définis par des professionnels de la relation client et des associations de consommateurs sous l'égide du Groupe AFNOR.

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.

Par ailleurs, Bouygues Telecom a remporté le premier prix au classement du Podium de la Relation Client 2007 TNS Sofres – BearingPoint pour le secteur de la téléphonie mobile.

Depuis quatre ans, le Podium de la Relation Client récompense les entreprises et organisations qui satisfont le mieux leurs clients au quotidien. Menée conjointement par TNS Sofres et BearingPoint, l'étude a été réalisée courant avril 2007 auprès d'un échantillon représentatif de la population française de plus de 4 000 personnes.

Pour le secteur de la téléphonie mobile, Bouygues Telecom a été récompensée pour sa relation client durable.

### **A propos de Bouygues Telecom**

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 8,7 millions de clients, dont 6,3 millions de clients Forfait, et 7 400 collaborateurs. L'entreprise a pour ambition de « devenir la marque préférée de service de communication personnelle » en privilégiant le service et l'accompagnement de ses clients.

Créatrice du forfait et du répondeur gratuit en 1996 puis des offres illimitées (Forfait Millennium), Bouygues Telecom lance en 2006 Neo, le premier forfait illimité vers tous les opérateurs tous les jours dès 20h.

Soucieuse d'assurer la meilleure qualité de service à ses clients particuliers et entreprises, Bouygues Telecom propose une large gamme de services haut débit (i-mode haut débit, carte PCMCIA) grâce à son réseau haut débit mobile Edge qui couvre plus de 91% de la population.

### **Contact presse**

Guillaume Stérin – 01 58 17 94 82 – [gsterin@bouyguetelecom.fr](mailto:gsterin@bouyguetelecom.fr)