



Boulogne, le 8 avril 2008

Communiqué de presse

Bouygues Telecom recrute 300 nouveaux collaborateurs pour ses six centres de relation clients exclusivement implantés en France

Avec le recrutement de 300 collaborateurs, Bouygues Telecom poursuit le développement de ses centres de relation clients. Au moment où la tendance aux délocalisations d'emplois se confirme, cette démarche originale démontre le souhait de Bouygues Telecom de s'implanter exclusivement en France.

Bouygues Telecom se donne ainsi les moyens de répondre à la diversification des activités de relation clients générées par ses 9,2 millions de clients, comme les nouvelles demandes portant sur le multimédia mobile. Par ailleurs, Universal Mobile a fait le choix de confier la gestion de sa relation clients à Bouygues Telecom au regard de la qualité du service rendu au client.

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). Avec ces 300 nouveaux collaborateurs, l'entreprise comptera plus de 2000 conseillers de clientèle en CDI d'ici la fin de l'année. Afin d'établir une relation de proximité avec les clients, ils œuvrent au sein d'équipes polyvalentes. Chaque client est géré par une équipe 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'équipe. 150 d'entre eux sont distingués au sein du « Cercle des Chargés de Clientèle » créé en 2005.

Bouygues Telecom a obtenu fin 2006 **la certification « NF Service Centre de Relation Client »** délivrée par AFAQ AFNOR Certification, pour le périmètre « Forfait Grand Public ». 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.

300 postes supplémentaires à pourvoir sur toute la France

Bouygues Telecom recrute essentiellement des conseillers de clientèle. Interlocuteurs privilégiés des clients, ils sont les ambassadeurs de Bouygues Telecom. Ils ont pour mission de satisfaire au quotidien les utilisateurs en répondant à leurs attentes. Ils sont à leur écoute, les renseignent, les conseillent et les fidélisent.

Pour pourvoir ces postes, Bouygues Telecom recherche des candidats de formation Bac+2, débutants ou confirmés, faisant preuve d'un excellent sens relationnel et d'une bonne expression orale. Les futurs collaborateurs doivent maîtriser l'outil informatique et faire preuve d'une capacité d'écoute.

Bouygues Telecom prévoit également de recruter quelques responsables d'équipe, de formation Bac+4 et ayant une expérience significative du management, pour encadrer les conseillers de clientèle.

Pour en savoir plus, les candidats intéressés peuvent consulter les nombreuses offres d'emploi sur le site internet www.recrute.bouyguetelecom.fr.

A propos de Bouygues Telecom

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte plus de 9,2 millions de clients, dont environ 6,7 millions de clients Forfait, et 7 700 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.

En 2008, la nouvelle gamme de forfaits Neo permet à chacun de choisir sa période d'illimité. La nouvelle offre Internet mobile inclut, quel que soit le terminal du client, la réception gratuite et automatique de ses e-mails personnels. En complément d'un forfait non bloqué, l'Option Web & Mail permet de surfer sur Internet sans contrainte. Bouygues Telecom proposera dans le courant de l'année ses premières offres internet fixes.

Soucieuse d'assurer la meilleure qualité de service à ses clients particuliers et entreprises, Bouygues Telecom propose une large gamme de services haut débit grâce à son réseau Edge qui couvre plus de 93% de la population. Le réseau 3G+ de Bouygues Telecom offrant des débits encore plus importants permettra d'adapter les offres aux futurs besoins des clients.