



Boulogne, le 5 juin 2009

## Communiqué de presse

### **Bouygues Telecom, n°1 de la relation clients pour la troisième fois**

**En remportant le premier prix du Podium de la Relation Client TNS Sofres – BearingPoint pour la troisième année consécutive, Bouygues Telecom confirme son leadership.**

Le Podium de la Relation Client récompense, depuis six ans, les entreprises et organisations qui satisfont le mieux leurs clients au quotidien. Menée conjointement par TNS Sofres et BearingPoint, l'étude a été réalisée en avril 2009 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 100 entreprises et organisations, représentatifs de la population française.

Pour le secteur de la téléphonie mobile, Bouygues Telecom a été récompensée pour sa relation clients en direct (magasins Club Bouygues Telecom). Selon Alain Niccolaï, directeur général adjoint de Bouygues Telecom, « être récompensé pour la troisième fois d'affilée, c'est la reconnaissance d'un savoir faire maîtrisé, de notre capacité à être réguliers au plus haut niveau dans la qualité de service que nous fournissons ; ce prix revient à l'ensemble des conseillers de vente et de clientèle qui relèvent chaque jour le défi d'une relation de proximité avec nos clients, que ce soit via les magasins Club Bouygues Telecom, notre site Internet ou les centres de clientèle ».

Cette nouvelle distinction vient compléter la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFAQ AFNOR Certification, pour le périmètre « Forfait Grand Public », obtenue fin 2006. Celle-ci 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.

### **Une relation clients multi-canal**

---

Bouygues Telecom privilégie l'accueil, le conseil, le service et l'accompagnement de ses clients grâce à trois points d'entrée complémentaires :

- **Le site Internet** [www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr)

Avec 6 millions de visiteurs uniques par mois, le site Internet représente le point de contact le plus utilisé par les clients.

En octobre 2008, Bouygues Telecom l'a enrichi avec une plate-forme d'entraide communautaire :

Les internautes partagent leurs connaissances, opinions et expériences et viennent ainsi renforcer le centre d'aide déjà mis en place pour les questions les plus courantes. Des conseillers de clientèle Bouygues Telecom dédiés certifient ou complètent les réponses apportées. Véritable base de connaissances issue de l'intelligence collective, la plate-forme d'entraide permet aussi bien d'aider les clients confrontés à une difficulté que d'accompagner les prospects en phase de réflexion. [http://www.entraide.bouyguetelecom.fr/f\\_nav/accueil](http://www.entraide.bouyguetelecom.fr/f_nav/accueil)

- **Le Réseau Club Bouygues Telecom (RCBT)**

Véritables lieux de dialogue, ces 590 points de vente sont désormais dotés, comme le site Internet, d'outils permettant de réaliser une étude personnalisée sur l'usage et la consommation du client. Les conseillers de vente peuvent intervenir directement sur le dossier du client en effectuant des modifications sur son offre et ses services.

- **Les conseillers de clientèle**

Ouvrant au sein d'équipes polyvalentes, ils assurent un suivi personnalisé à chaque client qui dispose d'un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble de ses demandes (mobile, fixe, TV, Internet).

---

***A propos de Bouygues Telecom***

*Créée en 1994, Bouygues Telecom compte plus de 9,7 millions de clients, dont 7,3 millions de clients Forfait, et 8 650 collaborateurs. L'entreprise a pour ambition de "devenir la marque préférée de service de communication mobile, fixe, TV et Internet" et de libérer les usages en privilégiant l'accueil, le conseil, le service et l'accompagnement de ses clients.*

*Créatrice du forfait en 1996, puis des offres illimitées avec Millenium en 1999 et neo en 2006, Bouygues Telecom lance neo.2 en 2008, qui permet au client de choisir sa période d'illimité vers tous les opérateurs. La même année, Bouygues Telecom acquiert son propre réseau fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.*

*En 2009, Bouygues Telecom invente ideo les Tout-en-un : le client choisit le meilleur forfait mobile et profite des services de la Bbox : téléphonie fixe, télévision et Internet.*

*Le réseau Internet mobile de Bouygues Telecom associant les technologies 3G+ (75% de la population couverte) et Edge (94% de la population couverte) permet de profiter d'une excellente couverture partout en France et de très hauts débits dans les principales villes.*

*N°1 de la Relation Clients en téléphonie mobile\* pour la troisième année consécutive, Bouygues Telecom assure un service de proximité. Ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 590 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24 permettent d'offrir une présence de qualité auprès de ses clients.*

*\* Podium de la Relation Clients BearingPoint-TNS Sofres (avril 2009)*

**Contacts presse**

Adeline Soubie – 01 58 17 97 06 – [asoubieb@bouyguetelecom.fr](mailto:asoubieb@bouyguetelecom.fr)

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

**Pour plus d'informations :**

[bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) 