



Paris, le 3 janvier 2012

Communiqué de presse

**Bouygues Telecom est de nouveau le seul opérateur récompensé,
par AFNOR Certification,
pour la qualité de ses centres de Relation Client pour ses activités Fixe et Mobile**

Bouygues Telecom vient d'obtenir le renouvellement de la certification NF Service sur les centres de Relation Client pour l'ensemble de ses activités Fixe et Mobile.

Bouygues Telecom reste le seul opérateur Telecom à détenir la marque NF sur ses centres de Relation Client pour l'ensemble du périmètre internet/télévision/téléphonie, sur la base d'une norme Européenne (EN 15838). Cette reconnaissance vient s'ajouter au premier prix du Podium de la Relation Client remporté en juin 2011 dans deux catégories : pour la cinquième année consécutive en téléphonie mobile, et pour la première fois, pour le secteur internet- fixe deux ans et demi seulement après le lancement de la Bbox. Enfin, l'élection d'Alain Angerame, de Bouygues Telecom, en tant que Directeur de la Relation Client de l'année aux palmes de la Relation Client 2011 a confirmé cette position.

Les caractéristiques certifiées, pour le référentiel NF Service sur les centres de Relation Client, sont fondées sur des engagements qualitatifs et quantitatifs :

- Organisation et infrastructure clients optimisées
- Informations fournies aux clients
- Accueil à distance des clients dans les délais
- Traitement de la demande client
- Respect des engagements contractuels
- Qualification, formation et suivi du personnel
- Traitement des réclamations
- Prise en compte de la satisfaction des clients et du personnel

Dans ses conclusions, AFNOR Certification a souligné « le savoir-faire des conseillers de clientèle ainsi que la grande maturité de l'ensemble des équipes des centres de Relation Client sur la qualité du service rendu ».

Depuis 2006, le renouvellement régulier de cette certification témoigne que l'opérateur place la qualité de la Relation Client au cœur de sa stratégie commerciale et réaffirme l'avance de Bouygues Telecom dans ce domaine.

A propos de Bouygues Telecom :

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 11 187 000 clients Mobile et 1 023 000 clients Haut Débit Fixe. L'entreprise s'engage à en faire plus chaque jour pour ses clients en téléphonie mobile, téléphonie fixe, TV et Internet : 9 200 collaborateurs imaginent des solutions adaptées à l'évolution de leurs besoins et les accompagnent au quotidien.

Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium en 1999 et neo en 2006. En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.

2009 est marquée par l'invention d'ideo les Tout-en-un la première offre quadruple play du marché.

En 2010, Bouygues Telecom lance Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, et décide d'investir dans la Fibre en Zones très denses.

Son réseau Mobile couvre 99% de la population. L'Internet mobile est accessible grâce au réseau 3G+ qui couvre lui 88% de la population. Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFNOR Certification, l'entreprise est également élue en 2011 n°1 de la relation client en téléphonie mobile (pour la cinquième année consécutive) et, cette année aussi, en téléphonie fixe. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 630 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.*

** Podium de la Relation Client BearingPoint-TNS Sofres (avril 2011)*

Contacts presse :

Diane Jurien : 01 58 17 97 06 – djurien@bouyguetelecom.fr