

Un partenaire stratégique pour nos clients —

Avec plus de 1 000 clients, Teleperformance a la base de clients la plus diversifiée de son secteur.

Comment demeurer un partenaire de choix pour vos clients ?

Nous avons développé une stratégie basée sur une compréhension méthodique des besoins en transformation de nos clients et sur une expertise par industrie. Ainsi nous développons des solutions innovantes, personnalisées et adaptées aux besoins de chaque client et une expérience unique à chaque interaction.

Nous nous engageons auprès de nos clients à être agiles et flexibles, rapides dans la mise en place des solutions, solides financièrement et fiables dans la protection des systèmes et des données personnelles. La mobilisation des équipes en interne est essentielle pour délivrer nos objectifs et former une structure unique, *One TP*. Elle nous permet de fournir des services de manière cohérente dans le monde entier et d'assurer une satisfaction constante et sans faille des clients. La diversité de nos équipes est une autre source essentielle de performance et d'innovation. Aujourd'hui, nous sommes fiers de travailler pour la plupart des grandes marques mondiales⁽¹⁾ et plus de 50% de notre chiffre d'affaires est réalisé auprès de clients globaux. Leur fidélité, qui s'illustre par une durée de relation moyenne de 12 ans, est le meilleur indice de leur satisfaction.

Quels sont les vecteurs de croissance de Teleperformance en cette période de crise sanitaire mondiale ?

Nous en distinguons quatre : la croissance de secteurs numériques qui se portent plutôt bien pendant la crise ; l'ouverture du marché non externalisé, certaines entreprises faisant appel à l'externalisation auprès d'experts proposant notamment des solutions de télétravail ; les entreprises affectées économiquement par l'environnement actuel, qui voient dans l'externalisation une solution flexible leur permettant de rationaliser rapidement leur structure de coûts ; et les gains de parts de marché sur une concurrence fragmentée qui a parfois eu du mal à garantir la sécurité et la flexibilité des services dans ce nouvel environnement.

(1) Forbes top brands - 2020



« La mobilisation des équipes en interne est essentielle pour délivrer nos objectifs et former une structure unique, *One TP*. »

MIRANDA COLLARD

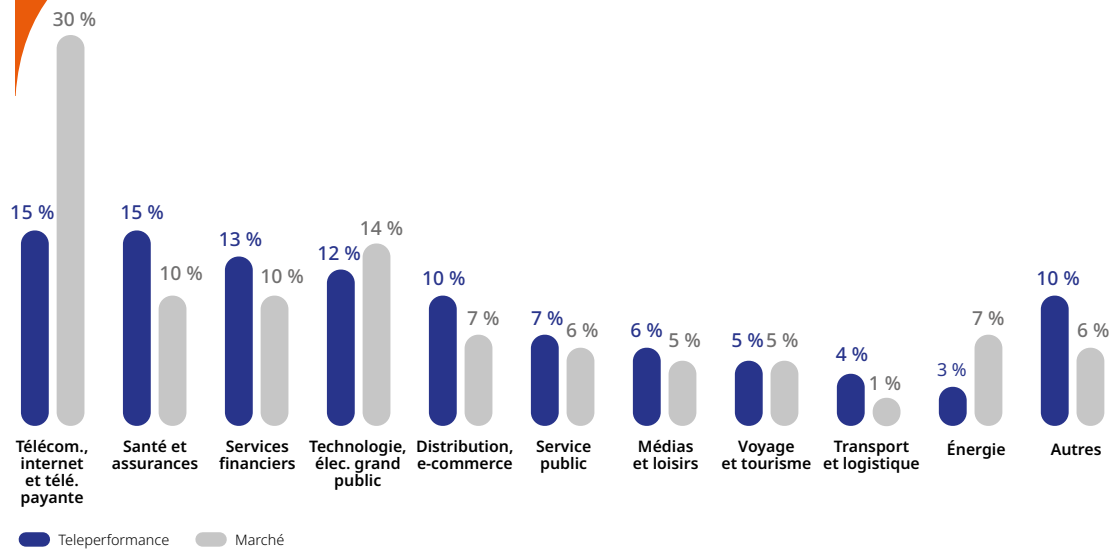
DIRECTRICE DE LA GESTION
DES CLIENTS STRATÉGIQUES,
PRÉSIDENTE DE TP WOMEN

Quelle organisation commerciale pour gagner autant de contrats au niveau mondial ?

L'évolution de l'organisation commerciale de Teleperformance s'est adaptée à celle du marché et des attentes des clients. Nous sommes passés sur la dernière décennie d'un modèle de développement centré sur les clients locaux à un modèle centré sur les clients régionaux et globaux. La force de vente s'est adaptée en conséquence en développant une approche client agile pour vendre davantage de solutions globales sur plusieurs marchés, plutôt qu'une seule solution sur un seul marché. Cette transformation s'est accélérée au niveau mondial sur les deux dernières années, avec notamment le renforcement de l'offre de services à forte valeur ajoutée incluant l'approche conseil de nos équipes T.A.P.TM.

Diversification du portefeuille client et expertise par industrie

(% du chiffre d'affaires par vertical)



ENJEUX MATÉRIELS

Satisfaction client
Innovation & digitalisation

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

1 000
clients⁽¹⁾

12

ans de durée moyenne de la relation client⁽²⁾

(1) hors LLS
(2) Top 50



Témoignages CLIENTS

GRUBHUB™



Chez Grubhub, notre priorité est d'offrir une expérience client exceptionnelle, ce qui est aujourd'hui plus important que jamais alors que nous naviguons dans les eaux troubles de la pandémie. Teleperformance a toujours été un partenaire précieux et sa réactivité et son agilité ont joué un rôle essentiel pour garantir que nos clients continuent de recevoir le support client d'excellence que nous avons promis de toujours leur fournir. ●●

SiriusXM
SATELLITE RADIO



Vos équipes font un travail phénoménal. Teleperformance se distingue clairement par sa réactivité hors norme, 24h/24. Je tiens à vous remercier pour le soutien que vous nous avez apporté et pour nous avoir alignés sur les meilleurs standards possibles. ●●