

Présentation générale

Teleperformance est une multinationale d'origine française, leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée, dont le siège social est situé à Paris. Teleperformance apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique, du recouvrement de créances et des médias sociaux.

Son chiffre d'affaires atteint 2,35 milliards d'euros en 2012. Il se caractérise par une stratégie de croissance et par un management très précis des équipes, ainsi que le recours aux technologies et à l'offshore.

Activités

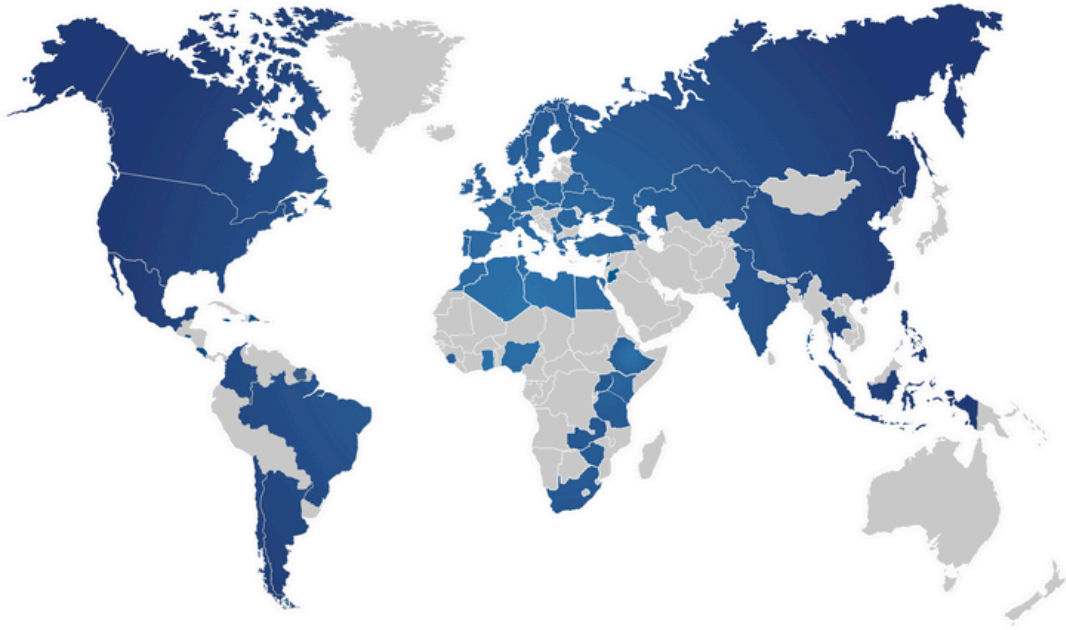
- Digital solutions : Fournir aux entreprises-clientes une stratégie centrée sur la gestion des médias sociaux (Facebook, twitter, etc.) pour leur permettre d'exploiter au maximum ces médias pour attirer et fidéliser de nouveaux clients.
- BPO non-interaction : Permettre d'améliorer la gestion de la relation client grâce à une meilleure gestion des dossiers mais aussi à la prévention des fraudes
- Connection : Doter les entreprise-clientes de plusieurs plateformes améliorant leur accessibilité (applications sur smartphone, kiosque électronique)
- Analytic solutions : analyser (et prévoir) le comportement et les facteurs de satisfaction des usagers pour améliorer in fine l'expérience de ces derniers vis-à-vis des entreprises-clientes
- Best location : Fournir aux entreprises-clientes l'opportunité de se déployer dans le meilleur lieu et avec le meilleur processus et ressources humaines correspondant au profil et services de l'entreprise-cliente
- Contact center : Contacter les clients et/ou prospects des entreprises-clientes pour le support technique, SAV, prospection
- Internet interactions : améliore l'expérience de l'internaute grâce à des fonctions interactives sur le site web des entreprises-clientes

- Face-to-face : service dédié aux services publics qui dote ces derniers de centre de traitement externalisé des usagers qui s'étend de la délivrance d'information sur internet jusqu'à la rencontre en face à face
- Credit and collection : relance et recouvrement

Secteurs d'activité :

- Assurance
- Automobile et transport
- Collectivités publiques
- Commerce de distribution
- Industrie pharmaceutique
- Internet et ADSL
- Games
- Secteur manufacturier
- Médias et édition
- Secteur de la santé
- Services
- Services d'utilité publique
- Services financiers
- Technologie
- Télécommunications
- Tourisme

Présence mondiale



Pays dotés d'un bureau en bleu.

Ressources humaines

	2014	2013	2012
Répartition de l'effectif total par contrats au 31 décembre			
Contrat à durée indéterminée	143 027	110 203	104 070
Contrat à durée déterminée	29 600	30 927	28 981
<i>Sous-total</i>	<i>172 627</i>	<i>141 130</i>	<i>133 051</i>
Intérim	8 976	7 441	4 916
<i>Total</i>	<i>181 603</i>	<i>148 571</i>	<i>137 294</i>
Répartition de l'effectif moyen par zone géographique			
Anglophone Asie Pacifique*	60 559	42 553	39 029
Ibérico-LATAM	52 326	47 396	43 298
Europe Continentale	28 630	30 037	28 116
Holdings	52	57	53
<i>Total</i>	<i>141 567</i>	<i>120 039</i>	<i>110 496</i>

*dont 7 860 liés aux acquisitions en 2014 (prorata)

Politique de formation

Politique exclusivement tournée vers la formation interne avec programme de promotion et découverte des employés à fort potentiel.

Dispose de 2 centres de formation pour ses employés :

- Teleperformance university : centré à détecter et former les futurs cadres et employés à haut potentiel)
- Teleperformance e-institute : pour améliorer les équipes déjà en place)

La Teleperformance academy quant à elle se tourne vers les clients qui aimeraient bénéficier d'une formation sur la gestion des relations clients, la gestion d'équipe et la gestion de la qualité (satisfaction client).