

Acticall devient Sitel, leader mondial de l'expérience client

Présente à Tarbes, l'entreprise a recruté 149 nouveaux collaborateurs depuis le début de l'année et poursuit son développement !

Tarbes, le 1^{er} juillet 2019 - Acteur majeur et innovant de la relation et de l'expérience client depuis plus de 22 ans, le groupe français Acticall franchit une nouvelle étape de son développement, par le changement de la marque Acticall en Sitel, sur la France. Effectif depuis le 1^{er} mai 2019, ce changement de nom est la dernière étape du rachat en 2015, de l'Américain Sitel, alors 4^e groupe mondial, par le groupe Acticall.

Kim Neyret, directrice générale France de Sitel, déclare : *« Cette union permet à notre groupe de bénéficier d'une présence mondiale et de proposer à nos clients des offres globalisées. Opérée avec succès depuis près de 4 ans, la mutation de Sitel nous place aujourd'hui en capacité de répondre à tous les appels d'offres internationaux, grâce à notre couverture géographique et nos offres sur mesure. Sitel est ainsi devenu prestataire d'ACCOR. Par ailleurs, la France, demeure le laboratoire d'innovation du groupe pour anticiper au mieux les enjeux de la relation client de demain, et ce grâce notamment à la présence de plusieurs de nos filiales ».*

Implanté à Tarbes depuis 2000, Sitel emploie près de 577 salariés. Fort d'une activité soutenue, le site a recruté depuis le début de l'année 149 nouveaux collaborateurs et poursuit son recrutement de conseillers clients principalement dans les secteurs de la mode et des télécommunications. *« Nous recherchons des profils variés à l'aise avec les nouvelles technologies, ouverts et attentifs aux autres et dotés d'un excellent sens de l'écoute »* déclare Isabelle Chaudy, Directrice du site Sitel de Tarbes.

Sitel, un groupe pionnier sur un marché qui se transforme

Le Groupe Sitel, est l'un des leaders mondiaux de la gestion de la Relation Client et est composé de sociétés leaders proposant des solutions d'externalisation des processus métiers (Business Process Outsourcing), des solutions de digitalisation des parcours client, de formation et de développement des talents, des solutions technologiques innovantes ainsi que des solutions d'insights et d'analytics.

Avec ses filiales Sitel (BPO), TSC (digital), Learning Tribes (formation), Sitel Insights (analytics) et Innso (éditeur logiciel), les solutions du groupe Sitel s'appliquent sur tous les continents, à tous les secteurs d'industrie et à toutes les étapes du parcours client permettant un traitement de bout en bout. Elles aident les entreprises à exploiter

efficacement la profonde transformation numérique actuelle et à fournir en permanence une expérience client exceptionnelle à leurs propres clients.

Avec plus de 30 ans d'expérience dans le secteur, les 75 000 collaborateurs du groupe Sitel servent plus de 400 clients – grandes entreprises, start-ups, PME-PMI ainsi que des entreprises locales - par l'intermédiaire de son réseau de plus de 150 centres de contacts répartis dans plus de 25 pays.

Au sein du groupe, Sitel France, particulièrement présent dans les domaines de la banque, la distribution, l'assurance et le tourisme emploie près de 6000 collaborateurs répartis sur 12 sites, implantés dans tout le pays. La société compte près de 200 clients.

La relation client, un emploi pérenne, valorisant et ouvert à tous

Dans ce marché en pleine restructuration et alors que la relation avec le consommateur est aujourd'hui au centre de la stratégie de toute marque, le métier de conseiller client est un emploi en pleine transformation, particulièrement valorisé au sein de Sitel France. Ainsi, soucieux d'offrir à ses collaborateurs la possibilité de s'implanter durablement au sein de l'entreprise, le groupe compte plus de 80% de salariés en CDI.

Favoriser l'émergence des talents et la montée en compétence de tous les collaborateurs est une priorité du groupe. Dans le but de fournir à ses clients les services de professionnels aguerris et capables d'appréhender des situations multiples, Sitel France dispense des formations pouvant durer jusqu'à six semaines à tout nouveau collaborateur et offre des possibilités d'évolutions vers des rôles de formation ou managers jusqu'à la direction d'un site de plus de 500 personnes, ou des passerelles sur des nouvelles compétences vers le digital ou autres filiales du groupe. Les conseillers sont formés sur un produit et une marque, mais aussi à un métier, à des techniques de communication, de vente et à la construction d'un discours. Le groupe accompagne également ses salariés pour faire valoir leur expérience et leur permettre d'obtenir un diplôme via la VAE (Validation d'acquis d'expérience) en lien avec leur métier : diplôme de Conseiller Relation Client à Distance (équivalent à un baccalauréat) et Management Relation Client à Distance (équivalent à un bac+2). Aujourd'hui, tous les profils et tous les âges peuvent s'épanouir chez Sitel France.

Polyvalence, curiosité, rigueur et capacité d'écoute sont des atouts pour la compréhension des besoins clients et créer de la confiance. Et de nombreuses initiatives sont mises en place pour laisser libre court aux échanges des collaborateurs et répondre à leurs attentes. Une approche renforcée par l'arrivée des nouvelles générations. « *Nous sommes attentifs à l'intégration et l'épanouissement de nos collaborateurs. C'est pourquoi, tous les nouveaux salariés ont un parrain lors de leur arrivée dans l'équipe* » explique Isabelle Chaudy. « *Nous favorisons les échanges et le dialogue entre les managers et les conseillers qui partagent le même open-space. Toutes les fonctions support collaborent en binôme avec les conseillers afin de connaître et comprendre leur quotidien sur le terrain* ». Et de poursuivre : « *aujourd'hui, tous nos conseillers peuvent évoluer au sein du groupe. Ce fut le cas pour la totalité de notre équipe managériale dont les membres ont eux-mêmes démarré en tant que conseiller client* ».

Le groupe Sitel se concentre sur l'amélioration de l'expérience des employés, car elle influe directement sur l'expérience client. L'objectif principal de 2019 est de s'assurer que les

collaborateurs du groupe Sitel dans le monde disposent des outils numériques, de la formation et des compétences dont ils ont besoin pour offrir une CX exceptionnelle.

Fort de cette transformation réussie, Sitel France prévoit d'embaucher 1 500 nouveaux collaborateurs en France au cours des prochains mois.

Contacts presse :

Agence MAARC

Romain Becker

Romain.becker@maarc.fr – 01 83 62 03 67

Victoria Bareille

Victoria.bareille@maarc.fr – 01 86 95 41 95

A propos de Sitel

Leader mondial de la gestion de l'expérience client (CX), Sitel met à profit plus de 30 années d'expérience dans le secteur ainsi que l'esprit entrepreneurial de ses fondateurs. Les 75 000 collaborateurs du groupe Sitel, répartis dans le monde entier via ses 150 centres de contacts, connectent plus de 3,5 millions de fois par jour de nombreuses marques mondialement connues, à leurs clients. Son portefeuille clients représente tous les secteurs et tailles d'entreprises - du grand compte CAC 40 à la start up locale. Le groupe offre des expériences omnicanales (voix, chat, médias sociaux,...) aux clients finaux de ses 400 donneurs d'ordre et les accompagne dans toutes les étapes du parcours client grâce à ses filiales (Innso, Learning Tribes, Sitel, Sitel Insights et TSC). En 2018, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 1,73Mds de dollars.

Pour plus d'information rendez-vous sur le site Internet : www.sitel.com ou nous suivre sur Twitter, Facebook et LinkedIn.