

## « Ici Basile Boli, que puis-je pour vous ? »

Que ce soit en Afrique ou en France, la seule vraie préoccupation est le service rendu au client.

APRÈS le Maroc et la Tunisie... c'est en Afrique noire que certains de vos appels seront bientôt traités. Et peut-être croirez-vous à un canular lorsque Basile Boli lui même sera en ligne... Cela n'en est pas un : l'ex-footballeur vedette de l'OM s'est associé avec Bertrand Delamarre, président de Call Expert, pour créer à Abidjan un centre d'appels de 300 positions de travail.

Lubie d'ancien footballeur désœuvré ? Pas vraiment : la réalité c'est que, même en temps de crise, il faut continuer... de répondre au téléphone, aux e-mails... aux SMS. Le faire vite, bien et à un coût étudié. Ce credo et cette spécialité, ce sont également ceux des quelque 400 sociétés d'accueil téléphonique en France qui emploient dans de nombreuses villes françaises plus de 4 000 spécialistes du contact, souvent bilingues et capables de gérer appels et mails de façon personnalisée 24 heures/24 si vous le souhaitez. Ensemble, elles représentent le premier prestataire de services clients en France avec plus de 300 millions d'euros de chiffre d'affaires au global. Après avoir été dans les années 1980 les partenaires naturels des médecins pour la gestion de leurs agendas, ces sociétés d'accueil téléphonique collaborent désormais avec des milliers de PME ou TPE. Regroupées, pour la majorité d'entre elles, au sein d'un syndicat dynamique (le Sist), elles tenaient la semaine passée leur congrès annuel à Barcelone : on y a beaucoup parlé de formation, de certification qualité, des atouts que ces entrepreneurs mettent en avant pour concurrencer efficacement la délocalisation offshore. Car, à Abidjan ou à Saint-Civrieud'Azergues, la seule vraie préoccupation, c'est la façon de « fabriquer » le service rendu à votre client.

MANUEL JACQUINET\*

\* Rédacteur en chef du magazine En Contact. [www.en-contact.com](http://www.en-contact.com)