



## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Trophées Marketing Client 2008

## **Les conseillers clientèle de Webhelp récompensés par un Trophée d'Or remis au Service Client de Virgin Mobile**

Paris, le 21 avril 2008 – Dans le cadre des Trophées Marketing Client 2008, l'opérateur de téléphonie Virgin Mobile vient de recevoir le trophée d'or dans la catégorie « relation client e-mail ». En charge de la gestion d'une partie du service client Virgin Mobile, son partenaire, l'opérateur de centre de contacts multimédias Webhelp est associé directement à cette distinction qui récompense le traitement de la totalité du canal e-mail de Virgin Mobile.

Le jury de ces Trophées Marketing Client 2008, composé de dirigeants marketing, d'experts de la relation client et d'institutionnels, récompense les démarches les plus qualitatives et innovantes des centres de contacts offrant la meilleure qualité perçue par les clients.

Selon une étude TNS-Direct réalisée sur un échantillon de 6000 clients de Virgin Mobile en Septembre 2007, 94% des clients sont satisfaits de la relation client Virgin Mobile et 84% trouvent que le service client est meilleur que celui de leur ancien opérateur. Concernant la fidélité client, 89% des clients choisiraient de nouveau Virgin Mobile s'ils devaient se réabonner. A ce jour, l'opérateur gère un parc total de plus de 700 000 clients.

Avec la gestion de 2500 e-mails par semaine, les conseillers clientèles de Webhelp basés à Vitré en Ille-et-Vilaine ont ainsi été distingués pour l'excellence opérationnelle et la qualité des services déployés pour l'ensemble des clients de Virgin Mobile.

Unique opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001-2000 et NFS 345, Webhelp est devenu en quelques années l'un des principaux partenaires des grandes entreprises pour la gestion de leur relation client externalisée. Cette nouvelle distinction, confirme, une fois de plus, la force de son positionnement haut de gamme au service de la qualité.

#### **A propos de WEBHELP : [www.webhelp.fr](http://www.webhelp.fr)**

WEBHELP est un groupe français spécialisé dans la gestion de la relation client : multicanal (Télémarketing, E-Mail, Courrier, Chat), multiservices (conseil, intégration, édition de technologie et prestation de services) et multilingue. Seul opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001:2000, NF Service Centre de relation Client, le groupe Webhelp a été pionnier dès 2000 dans le choix d'implanter des centres offshore en Roumanie (2 centres à Bucarest et à Galati) puis au Maroc (10 centres à ce jour dont 7 à Rabat et 3 à Fès) et en France (3 centres dont 2 à Caen et 1 à Vitré). Le siège social de l'entreprise est à Paris.

#### **Contacts presse :**

**Virginie Heuzé**

*Agence Florence Gillier Communication*

Tél : +33 (0) 1 41 18 85 55 / Courriel : virginieh@fgcom.fr