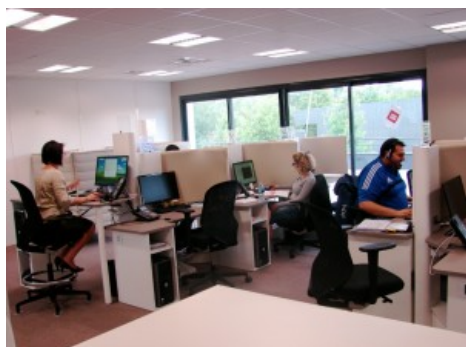




Vous êtes : Accueil // Entreprises // Webhelp répond à l'appel de Montceau

Webhelp répond à l'appel de Montceau

Ecrit par Didier Hugue le 20 juin, 2011 | Laisser un commentaire



Relation Client. Le numéro 2 français des centres d'appels inaugure aujourd'hui un second bâtiment à Montceau-les-Mines (Saône-et-Loire) et s'apprête à recruter 150 nouveaux collaborateurs.

La volonté des élus de la Communauté urbaine Le Creusot-Montceau (Saône-et-Loire) d'attirer des entreprises du secteur

tertiaire sur leur territoire a été en partie exaucée par la société Webhelp.

Le second opérateur national spécialisé dans la relation client (200 millions d'€ de chiffre d'affaires, 8 600 salariés) renforce son implantation locale.

Après s'être installée il y a deux ans dans un premier bâtiment, suite au rachat de son concurrent Eos Contact Center, l'entreprise en inaugure un second, aujourd'hui 20 juin 2011.

«*Nous étions trop à l'étroit car notre ambition est d'atteindre très rapidement un effectif de 350 collaborateurs, contre 200 actuellement, et de passer à 450, voire 550, à terme*», explique Olivier Duha, l'un des deux co-fondateurs de Webhelp avec son complice Frédéric Jousset.

Pas moins de 150 personnes seront ainsi embauchées dans les trois prochains mois avec l'appui de Pôle Emploi. «*Cette localisation nous a tout de suite séduit car, il n'y a pas de concurrence locale et un fort potentiel de recrutement, avec des candidats – ou plutôt de majorités des candidates – très motivés*», argumente le dirigeant.

Pour éviter les travers managériaux de bon nombre d'entreprises de ce secteur, où la pression sur les résultats s'apparente quelquefois à du harcèlement, Webhelp a mis au point une recette maison.

Tous les trois mois, les salariés notent leur entreprise et donnent leur avis sur les conditions de travail. Cette enquête anonyme prend la forme de 25 questions fermées et d'un champ de commentaires ouvert pour suggérer des pistes d'amélioration.

Grâce à cet outil, qui fait office de baromètre de satisfaction, le turnover ne dépasse pas les 5%, assure la direction.



Crusot Montceau Communauté Urbaine - 352 480 341 RCS Dijon



Newsletter

Vous pouvez gérer votre inscription via votre profil.

Pub

PALAIS DES CONGRÈS DE DIJON
facteur de réussites pour les entreprises
20 salles de 20 à 610 places
5 halls d'exposition de 800 à 12 000 m²
www.dijon-congrexpo.com



Ensemble, réussir.



100 comptes clients

En outre, la formation fait l'objet d'un soin particulier. Tout nouvel arrivant bénéficie d'un tronc commun d'une dizaine de jours pour se familiariser au métier de téléopérateur, puis passe de deux à six semaines à se spécialiser en fonction du client qui lui est affecté.

Créée en 2000, Welhelp exploite aujourd'hui 9 centres d'appels en France, 10 au Maroc et 2 en Roumanie.

Son fort développement, avec pas moins d'une centaine de comptes clients : sociétés de télécommunication, assurances, banques, entreprises de VPC..., s'explique par l'histoire de ses deux fondateurs, amis dans la vie.

Olivier Duha et Frédéric Jousset, diplômés respectivement de Sup de Co et d'HEC, se rencontrent dans un cabinet conseil en stratégie. Le courant passe entre eux et il décide monter une boîte ensemble.

«Si je suis plus particulièrement le volet financier et lui le marketing, nous sommes toutefois parfaitement interchangeables», précise Olivier Duha, rappelant ce proverbe chinois : «le serpent à deux têtes est éternel».

La croissance exponentielle de ces dix dernières années tient aussi à l'ouverture du capital à des fonds d'investissement à hauteur de 50%.

Un mal – ou un bien – nécessaire pour prendre rapidement des parts de marché, tant par croissance externe qu'organique.

Et également financer de lourds investissements !

Un poste de travail coûte en matériel environ 10 000 € et Welhelp en compte un total de 7 000. S'ajoute les dépenses de marketing et de communication.

Bilan des courses : une facture globale qui tangente la centaine de millions d'€ sur la dernière décennie.

Pour sa nouvelle implantation montcellienne, le centre d'appels est soutenu par les fonds publics à hauteur de 5 000 € par emploi créée et a bénéficié de toute l'ingénierie de l'agence Creusot-Montceau Développement (CMD) pour son nouveau bâtiment, réalisé par Bâtifranc, société financière spécialisée en immobilier d'entreprise en Bourgogne et Franche-Comté.



Crédit photos: Webhelp



Mot-clés: Bourgogne, Montceau-les-Mines, relation client, Saône-et-Loire, télémarketing, téléprospection, télévente, Webhelp [Editer]



Toute l'actualité des EPLAAD
www.eplaad.com



Mots-clés

agroalimentaire **Alsace** aménagement
 automobile Belfort **Besançon** bois
Bourgogne bâtiment Chalon-sur-Saône conseil régional **Côte-d'Or** Dijon
 Doubs Emploi filière bois Formation
Franche-Comté Haut-Rhin
 Haute-Saône industrie industrie automobile
 innovation Jura Le Creusot logistique
 Montbéliard Mulhouse Mâcon Métallurgie
 Nièvre NTIC photovoltaïque PSA pôle véhicule du futur recherche **Saône-et-Loire** Territoire
 de Belfort TGV Rhin-Rhône tourisme
 tramway urbanisme Vin Yonne énergie



Laisser un commentaire

Connecté en tant que Didier Hugue. Déconnexion »

Envoyer

Traces Ecrites News

- **Lettre d'informations économiques** sur les régions Bourgogne, Franche-Comté et Alsace, édité par l'agence de presse Traces Ecrites.

- Journalistes: **Christiane Perruchot** et **Didier Hugue** en Bourgogne et Franche-Comté, **Christian Robischon** en Alsace.

Liens amis



© 2011 [Traces Ecrites](#) | [La lettre d'information et d'actualité économique de Bourgogne, Franche-Comté, Sud-Alsace.](#) [Site internet Calico.](#)

chargement