

mardi 29 janvier 2008

Le centre d'appels préfère les voix locales



Bruno Cordelier, patron fondateur de Colorfil : « Comment un conseiller implanté à l'étranger peut-il connaître aussi bien la région ou les comportements des personnes avec lesquelles nous travaillons ? » : Ouest-France

Fatalité la délocalisation des centres d'appels ? Pas forcément. À Rennes, Colorfil joue la carte de la qualité et de la proximité. De quoi attirer les clients.

L'ambiance est plutôt sereine. Dans des pièces à dimensions humaines, des opératrices travaillent. Regard fixé à l'écran, doigts pianotant sur le clavier et casque micro sur la tête. Elles sont concentrées. Leur voix est posée et neutre. La diction est parfaite. « **Notre meilleure carte de visite, c'est notre qualité** », explique Bruno Cordelier, patron fondateur de Colorfil.

Un centre d'appels implanté à Saint-Grégoire, aux portes de Rennes, et qui tend à prouver que cette activité peut encore avoir un avenir sur le territoire. « **Contrairement à d'autres sociétés spécialisées dans le télé-marketing, nous ne jouons pas sur le harcèlement téléphonique qui donne une très mauvaise réputation à notre secteur**, assure Bruno Cordelier. **Nous ne travaillons qu'à partir de fichiers fournis par nos clients. Des actions ciblées pour la prise de rendez-vous vente, la qualification de fichiers, l'enquête satisfaction...** »

Une diction parfaite

Pas question pour Colorfil de passer des milliers de coups de fil en espérant obtenir des résultats satisfaisants pour ses clients. « **Ça donnerait une mauvaise image de nos clients. Au contraire, on s'engage sur des résultats avec des pratiques claires. C'est aussi dans cette optique de qualité que nous ne travaillons du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 30. On ne veut pas déranger nos interlocuteurs le week-end ou en soirée.** »

L'autre particularité de Colorfil est de jouer la proximité. Tant culturelle que géographique ou linguistique. Un argument commercial non négligeable. « **Comment un conseiller implanté dans le Maghreb ou dans un autre pays peut-il connaître aussi bien la région ou les comportements des personnes avec lesquelles nous travaillons ? C'est aussi pour ça que nous exigeons de nos opérateurs une diction parfaite, sans accent et aussi une écriture soignée et sans fautes pour les rapports écrits.** »

Cinq fois plus cher

Une démarche qui peut paraître choquante de prime abord. Le PDG argumente. « **Là encore, ce n'est que pour offrir la meilleure prestation possible. Sinon pourquoi des clients accepteraient de payer cinq fois plus chers en faisant appel à nous, plutôt que de passer par des sociétés travaillant avec des bureaux à l'étranger ?** »

Créée en 2003, Colorfil continue à croître. « **Nous sommes passés de trois à douze emplois à plein-temps et nous embauchons sept à huit intérimaires. Nous devrions continuer à nous développer. D'ailleurs, les employés de B2S qui seraient intéressés de venir travailler chez nous sont les bienvenus.** »

B2S, un centre d'appel implanté à Cesson-Sévigné, près de Rennes, dont les 90 salariés viennent d'apprendre qu'une partie de leur activité sera délocalisée.