



Communiqué de Presse

Alice : Prix Spécial du Jury de la 1^{ère} édition des Palmes d'Or de la Relation Client 2008 décernées par l'AFRC

Alice a remporté le prix spécial du Jury lors de la remise des Palmes d'Or de la Relation Client 2008 attribuées par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) en reconnaissance du challenge exemplaire relevé par la société pour devenir le premier Service Clients d'un opérateur télécom certifié NF Services sur la totalité de son périmètre.

Paris, le 7 octobre 2008 – A l'occasion de ses 10 ans d'existence, et forte de son expérience du secteur, l'AFRC (Association Française de la Relation Client) a remis les 6 prix de la première édition des Palmes d'Or de la Relation Client le 30 septembre dernier.

Parmi les prestigieux lauréats récompensés, **Alice s'est vu attribuer le Prix Spécial du Jury** en reconnaissance du travail réalisé entre 2005 et 2007 pour restaurer la qualité et l'image de son service clients jusqu'à devenir le premier opérateur télécom à recevoir la certification "NF Services" sur la totalité de son périmètre.

Pierre Metzger, Directeur de la Relation Client Alice commente : « *nous sommes très fiers de remporter ce prix spécial du jury de la première édition des Palmes d'or de la Relation Client et de figurer parmi les sociétés qui ont marqué le secteur cette année. La reconnaissance de l'amélioration de l'image et de la qualité du Service Client d'Alice par des professionnels du secteur est le couronnement du formidable travail accompli en 2008. Je partage ce prix avec nos clients que je remercie pour leur fidélité, toutes les équipes opérationnelles, les conseillers d'Alice, les superviseurs, les fonctions dites « support » (les ressources humaines, la formation, la gestion de la connaissance) mais j'y associe aussi toutes les directions de l'Entreprise qui n'ont jamais failli dans leur soutien. Enfin, les plus belles organisations n'ont de sens que si elles sont managées quotidiennement. Je voudrais particulièrement mettre à l'honneur le management du Service Clients, qui à travers l'obtention de la certification, a fait un travail tout à fait remarquable. La certification fut une source d'enrichissement professionnelle, ce fut aussi une extraordinaire aventure humaine ».*

A propos d'Alice

Alice est une marque déposée sous licence accordée par la société Telecom Italia S.p.A. Elle propose une offre TriplePlay (Internet + téléphonie + télévision) et est commercialisée en France par le Groupe Iliad, acteur majeur sur le marché français de l'accès à Internet et des télécommunications avec Free (3 134 000 abonnés ADSL au 30/06/08, Onetel et Iliad Télécom (opérateur de téléphonie fixe) ainsi que IFW (Wimax). Le Groupe Iliad est coté sur l'Euronext Paris sous le symbole ILD.

A propos de l'AFRC

Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client a pour vocation première de faire connaître, reconnaître et promouvoir les métiers de la relation client auprès du grand public, des différents acteurs susceptibles de peser sur l'évolution du tissu économique et social (politiques, institutions diverses, décideurs, chefs d'entreprise, journalistes...), mais aussi auprès des acteurs susceptibles d'intervenir dans le développement de l'activité des centres de contacts et des métiers de la relation client (fournisseurs d'infrastructures et de services, collectivités locales, formateurs et recruteurs...). L'AFRC offre à ses membres une veille d'information sur l'actualité des métiers de la relation client et des centres de contacts, tant d'un point de vue "macro-économique" (données de marché, création d'activités, ouvertures de sites) que d'un point de vue plus pratique et managérial (tendances dans la gestion et le management des centres de contacts, apport des nouvelles technologies, offres des collectivités locales). www.afrc.org

Service de Presse

ALICE

Agence Passerelles

Nathalie Mira – Joana Faucher

T. 33 1 44 59 98 00 Email: telecomitalia@passerelles.com

Alice

Martial Delpuech - Directeur des Relations Publiques

T. 33 1 78 56 96 89 Email: martial.delpuech@telecomitalia.fr

Céline Tinot - Responsable Communication Externe

T. 33 1 78 56 97 62 Email: celine.tinot@telecomitalia.fr

AFRC

Press & Technologies

Philippe Grand – pgrand@pressetech.fr

Emmanuelle Renault – erenauld@pressetech.fr

T. 33 1 56 56 64 64

LD 33 1 56 56 64 57

AFRC

Bérénice Carrillo – bcarrillo@afrc.org

T. 0 826 805 801