



Communiqué de Presse

Alice : 1^{er} prix au Podium de la Relation Client 2008 TNS Sofres – BearingPoint

*Alice a remporté le premier prix au classement du Podium de la Relation Client 2008
TNS Sofres – BearingPoint pour le secteur de la téléphonie fixe / FAI*

Paris, le 17 juin 2008 – Depuis 5 ans le Podium de la Relation Client récompense les entreprises et organisations qui satisfont le mieux leurs clients au quotidien. Menée conjointement par TNS Sofres et BearingPoint, l'étude a été réalisée courant avril 2008 auprès d'un échantillon représentatif de la population française de plus de 4 000 clients et usagers.

Cette année, l'étude s'est intéressée à la «relation client participative » ou comment les réseaux sociaux influencent la relation qu'ont les clients avec les entreprises et comment ces dernières peuvent capter ces tendances émergentes.

Pierre Metzger, Directeur de la Relation Client commente : *« nous sommes très fiers de remporter ce prix qui est le fruit d'une stratégie et d'une volonté de toute une entreprise axées sur la qualité et sur la gratuité. Cette reconnaissance publique qui fait de la relation clients d'Alice la meilleure performance du secteur de la téléphonie fixe et des Fournisseurs d'Accès à Internet avec notamment une hotline 100% gratuite -depuis un poste fixe- est une véritable victoire pour nous, qui revêt un caractère très spécial aux vues de notre histoire. Je tiens à profiter de l'occasion pour remercier l'ensemble des équipes de Telecom Italia et d'Alice, et tout particulièrement aux équipes en charge de la Relation Clients, pour leur formidable travail. C'était un grand défi, c'est aujourd'hui une grande victoire ».*

Méthodologie de l'enquête : Plus de 4 000 personnes se sont prononcés sur la performance des entreprises dont ils sont clients ou usagers. Cette année les clients de plus 100 entreprises et organisations issues de 11 secteurs (assurance, automobile, banque, grande distribution, services publics, téléphonie fixe/FAI, téléphonie mobile, tourisme...) ont été interrogés.

A propos d'Alice

Alice est la marque commerciale de Telecom Italia. Elle propose des offres d'accès à Internet, des services de téléphonie basée sur le protocole Internet et de télévision sur ADSL. Telecom Italia S.A.S est un opérateur de télécommunications qui offre ses services de téléphonie et d'Internet Haut Débit, couplés avec des services à forte valeur ajoutée, à destination des particuliers et des professionnels. Il est le pionnier du dégroupage total, depuis son lancement fin 2003.

Telecom Italia S.A.S est contrôlée par le groupe italien Telecom Italia S.p.A, l'un des principaux opérateurs au niveau international. Telecom Italia S.p.A développe ses activités dans les secteurs stratégiques des télécommunications fixes et mobiles, de l'Internet, des services de données et du haut débit, avec une politique d'innovation continue. Au 31 mars 2008, Telecom Italia S.A.S comptabilise plus de 1 million de clients dont 954 000 en ADSL.