



Persbericht – Contact Center Manager Teleperformance behalen COPC certificaat

Zoetermeer, 8 juni 2009

Simone Duijvelaar, Eric Kluitenberg; Contact Center managers bij Teleperformance in Nederland, Tom Berger; Contact Center manager bij Teleperformance in Brussel en Arno Smits verantwoordelijk voor Training en Kwaliteit mogen zich per 1 mei officieel COPC Registered Coördinator training noemen.

Na vier dagen van intensieve training kon deze succesvol worden afgerond met het behalen van het officiële certificaat voor alle deelnemers. “We zijn ontzettend blij met het behalen van dit prestigieuze certificaat. Naast dat het ons handvatten biedt om op een kosteneffectievere wijze te werken, kunnen wij onze opdrachtgevers met de verkregen kennis nog beter van dienst zijn”. Aldus Simone Duijvelaar, Contact Center Manager bij Teleperformance. Luc Slechten, COO Teleperformance, “met vier Registered Coördinators in dienst biedt Teleperformance haar opdrachtgevers de mogelijkheid te werken volgens de COPC werkwijze en daarmee tevens de mogelijkheid hun service verder te optimaliseren. Een win situatie voor zowel de opdrachtgevers als hun klanten”.

Over COPC

Customer Operations Performance Center, oftewel COPC, is een internationaal toegepast besturingsmodel voor klantcontactcentra. Het model wordt gebruikt om kwaliteit en prestaties te meten bij het contact met klanten en laat zien dat er bij dienstverlening een direct verband bestaat tussen kwaliteit, service, klanttevredenheid en kosten: adequate dienstverlening zorgt voor stijgende kwaliteit en service, waardoor klanttevredenheid toeneemt en kosten dalen.

Over Teleperformance

Teleperformance is in de Benelux actief sinds 1993 en is uitgegroeid tot een top 5 speler op deze markt voor contactcenter dienstverlening. Teleperformance heeft vestigingen in Zoetermeer, Tilburg, Roermond, Maastricht en Brussel en werkt voor een groot aantal prominente merken in diverse branches. Als wereld marktleider combineert de Teleperformance Group internationale expertise en best-practise met de kracht van ervaren lokaal management. Teleperformance (NYSE Euronext Parijs: FR 0000051807), realiseerde in 2008 een omzet € 1,784 miljard.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Dirk Stuij - Director Business Development Teleperformance

Telefoonnummer: +31(0) 6 523 44 256 of via e-mail: dirk.stuij@teleperformance.nl