



Sitel ouvre un nouveau centre de contact à Rabat

Paris – le 3 mars 2009 - Sitel, un des leaders de l'industrie aux niveaux européen et mondial dans le secteur de l'externalisation de centres de contacts ainsi que du BPO annonce aujourd'hui l'ouverture de son quatrième site offshore au Maroc.

Sitel a ouvert son premier centre de contact en 2003 à Casablanca et n'a cessé depuis de se développer au Maroc. En effet, les différents sites offshores (Casablanca 1&2 et Rabat) occupent une place importante dans la stratégie de l'outsourcer et sont synonymes de prestations de qualité avec ses conseillers clients qualifiés.

Dans ce contexte, Sitel vient d'ouvrir un nouveau site de 350 positions en plein centre de Rabat. Ce centre de contact se caractérise par ses opérations multicanal sur différents métiers de la relation client et du télémarketing en horaires décalés couvrant ainsi toutes les zones du globe francophone, notamment le Canada.

Historiquement, les conseillers clients marocains géraient les appels entrants à caractère technique. Depuis 2 ans, ils ont évolué vers des appels commerciaux sortants à destination des clients existants pour les fidéliser et leur proposer de nouveaux services.

Les conseillers clients recrutés à BAC+2/3 bénéficieront de formations aux métiers et aux spécificités culturelles des pays avec lesquels ils seront en contact. En effet, Sitel, comme pour tous ses autres sites à travers le monde, a déployé des outils techniques (VoIP, liens inter-sites, outils CRM, etc.) et implémenté ses méthodologies en terme de ressources humaines, déploiement de projet, dimensionnement, formation et gestion des performances avec la mise en œuvre du GOS (Système Opérationnel Global).

Vincent Stragier, Directeur des sites de Rabat ajoute : « L'ouverture du nouveau centre de Rabat démontre que les solutions offshore sont plébiscitées par nos clients qui bénéficient de prestations de qualité à des prix compétitifs. »

Sitel est un des leaders mondiaux du marché du BPO (Business Process Outsourcing) et du centre de contacts. Sitel délivre une gamme complète de solutions externalisées sur l'ensemble des métiers de la relation client, grâce à 60 000 employés répartis sur 27 pays. Sitel est présent dans le monde entier via 155 sites inshore et offshore, situés en Amérique du Nord, Amérique du Sud, Asie Pacifique et dans la zone EMEA. Sitel est reconnu pour la qualité de ses services au travers de nombreuses récompenses. Les solutions délivrées par Sitel permettent à ses clients de bénéficier d'une vision stratégique, d'une offre diversifiée et d'un retour sur leur investissement client optimisé. Sitel est une société à capitaux privés majoritairement détenue par le conglomérat Canadien, Onex Corporation. Pour plus d'informations, consultez notre site: www.sitel.com.

Contact Presse :

Presse & Technologies

Séverine Picault

Tel. 01 56 56 64 67 ou spicault@pressetech.fr