

Le Groupe Colorado Conseil & Formation réalise une opération de croissance externe avec l'intégration de la société d'études 100% Satisfaction

Paris, le 9 mars 2009 - Le début de cette année 2009 est marqué par l'intégration dans le Groupe Colorado Conseil & Formation de la société d'études 100% Satisfaction, les experts de la satisfaction client. Le Groupe Colorado Conseil & Formation réalise une opération de croissance externe à dimension nationale, grâce au support des fonds d'investissement NEXTSTAGE, l'un des leaders du capital développement en France, et spécialiste de l'investissement dans des PME championnes.

Colorado Conseil & Formation (www.colorado-conseil.com) est une société de conseil créée en 2003 et spécialisée dans l'optimisation des dispositifs de relation client multi-canal (centres de contacts, points d'accueil et points de vente, Internet). La société s'est développée autour de l'idée que la qualité de service et l'optimisation de la relation client, y compris au travers du multi-canal, était en France un gigantesque marché, structuré par des besoins majeurs et non satisfaits, notamment pour des raisons culturelles et organisationnelles. À l'image des acteurs spécialisés dans la performance et la gestion des coûts, l'équipe d'entrepreneurs emmenée par **Patrice Mazoyer** (Président de Colorado Conseil & Formation) est convaincue que l'efficacité opérationnelle de la relation client est un enjeu majeur pour les entreprises privées et publiques. **Colorado Conseil & Formation** construit des missions sur mesure pour répondre au plus près des priorités stratégiques de ses clients (accroissement des performances commerciales, optimisation des coûts, développement de la qualité délivrée), dans le respect de leur culture d'entreprise et en délivrant des résultats directement mesurables.

Colorado Conseil & Formation intervient en France et à l'étranger aussi bien pour des grandes et moyennes entreprises que pour des entreprises publiques, dans tous les secteurs d'activités auprès d'organisations telles que : AIG, Butagaz, Canal +, Carglass, Coliposte, Fenwick, JM Bruneau, La Poste, Ministère des Finances, Nespresso, Prévadiès, Sanef, Veolia Transport ...

Créé en 1994 par **Stéphane Blondeau**, **100% Satisfaction** (www.100-satisfaction.com) s'est imposé comme l'un des meilleurs spécialistes du secteur, et propose un concept unique et innovant d'études qui combine 3 expertises clés :

- L'identification des attentes des clients vis-à-vis des dispositifs de relation client multi-canal mis à leur disposition par les entreprises privées et publiques

- La mesure de la satisfaction client sur les points clé du parcours client (baromètres, enquêtes relationnelles et mystery shopping)
- La construction de plans d'action à partir des leviers de satisfaction et de fidélisation, l'accompagnement des Comités de Direction à la transformation des organisations

100% Satisfaction a développé une expertise spécifique dans le pilotage de programmes internationaux et intervient auprès d'organisations telles que : Air France, Air Liquide, ArcelorMittal, Arval, Bénéteau, Bureau Veritas, Dalkia, MalakoffMédéric, Millipore, Nature et Découvertes, Optic 2000, Pfizer, Poweo, Sanofi-Aventis, Salon du Bourget, Tele2Mobile ...

« Cette acquisition permet d'apporter une chaîne encore plus complète de services à nos clients. Elle crée des synergies de compétences qui renforcent notre position comme l'un des leaders en France de l'optimisation de la relation client. Notre ambition est de devenir une véritable référence pour accompagner encore plus efficacement les entreprises à optimiser les performances opérationnelles de leurs dispositifs de relation client multi-canal », indique **Patrice Mazoyer**.

« Après 15 années de mesures de satisfaction, nous avons identifié qu'il nous fallait élargir nos compétences pour accompagner nos clients sur des problématiques plus larges et plus complexes que la simple construction des plans d'action. Le projet présenté par Colorado Conseil & Formation répondait parfaitement à cette nouvelle orientation. Ce rapprochement va nous permettre de monter en valeur ajoutée auprès de nos nouveaux interlocuteurs que sont les Directions Générales », déclare **Stéphane Blondeau**.

Stéphane Blondeau conserve la présidence de la société 100% Satisfaction et devient actionnaire du Groupe Colorado Conseil & Formation. Les 40 collaborateurs des deux entités seront regroupés dans de nouveaux locaux avant l'été 2009.

A propos de NextStage

NextStage, l'un des leaders du capital développement en France, est une société de gestion indépendante spécialisée dans l'investissement et le financement de la croissance dans les PME Championnes, notamment dans le domaine de l'industrie, des services, de la distribution spécialisée, et des médias. Agréée par l'Autorité des Marchés Financiers, elle gère plus de 220 M€ sous forme de FCPR, FIP, FIP ISF et FCPI. Investissant dans un nombre limité de PME, l'équipe d'investissement applique une politique de gestion active, pour apporter aux entrepreneurs une expertise et une expérience opérationnelle forte pour leur permettre de se développer à l'international, par croissance interne et externe et en plaçant l'intégration de l'innovation au cœur de leur métier.

CONTACTS PRESSE - PROFILE PR

TEL. 01 56 26 72 00

PRESSE ÉCRITE - Leslie BOUTIN-SOSSAH – 01 56 26 72 33 / lboutin@profilepr.fr

Solen BRIAND – 01 56 26 72 32 / sbriand@profilepr.fr

TV/RADIO – Juliette Bonnot – 01 56 26 72 04 / jbonnot@profilepr.fr