



RELATION CLIENT : UN LABEL PRESTIGE «MADE IN CÔTE D'AZUR»

Les managers témoignent :

► KONE France

KONE est l'un des leaders mondiaux de l'industrie des ascenseurs, escaliers mécaniques et portes automatiques. KONE propose des solutions novatrices d'installations neuves mais aussi de modernisation et de maintenance. Son Centre national de contact Client se situe dans le quartier d'affaires de l'Arenas, emploie quelque 70 personnes et traite plus de 1 million d'appels par an.

Gérald Roux, Directeur Général de KONE France :
«Nice donne une dimension supplémentaire à nos activités en France. Grâce à la remarquable infrastructure télécoms, notre Centre de contact Client de l'Arénas, dans les locaux du siège national de KONE, assure un service de qualité, 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Nous recrutons pour ce centre en profitant de la diversité locale, hommes-femmes de tous âges avec ou sans handicap... Cette diversité niçoise est une richesse et c'est le reflet de la diversité de nos propres clients. La proximité de l'aéroport et de la ville est un véritable avantage pour nos déplacements et les visites de nos clients».

Luxe et tourisme, deux industries historiques de la Côte d'Azur, fournissent **un environnement exceptionnel** pour favoriser le succès de centres relation client haut de gamme. Sophia Antipolis en accueille déjà près de 50 dédiés aux marchés du luxe, à l'industrie du tourisme, à la banque et à l'assurance.

Plus de 1 700 téléopérateurs sont employés dans les centres de relation client de la Côte d'Azur.

Près de 50% de ces centres emploient des téléopérateurs de langue maternelle ou ayant des qualifications spécifiques en anglais, italien, espagnol, allemand, arabe ou russe.

La Côte d'Azur accueille principalement les centres de relation client de type GRC, Entrant/ Sortant, Interactifs, Télémarketing, Centres d'appels Virtuels, Centres d'appels Internet.

AMERICAN EXPRESS

Interactive Travel Group :
200 personnes - CRC pour l'Europe - Solutions interactives pour voyageurs d'affaires.

ESCOTA: 300 personnes.
CRC Entrant - Traite près de 20 000 appels par an.

AMADEUS: 200 personnes
CRC - Leader mondial des systèmes de réservation.

CSA/CSI: 500 personnes
CRC - Institut de sondage leader B to B et grand public.

CONVERS: 100 personnes
CRC - Télémarketing et centre d'appels pour la banque et les services.

LUXOTTICA: 50 personnes
CRC - Fabricant de matériel optique de luxe sous licence. Forte présence à l'international.

PRO AIR: 20 personnes
CRC - Compagnie européenne privée d'aviation d'affaire.

PRO-VENTE SYSTEM:
100 personnes
CRC - Centre de relation client et marketing direct.

KONE: 90 personnes
CRC - Fabricant d'ascenseurs Centre d'attention aux clients.

AB CROISIERE:
50 personnes - CRC - Centre d'appels du n°1 français de la vente de croisières sur le net.

PRO BTP: 50 personnes
CRC - Leader français de l'assurance et des pensions du BTP.

CAISSE D'EPARGNE:
60 personnes - CRC - Siège régional de la première institution financière française.