

Les centres de relation client

EN RÉGION CENTRE



150 centres de contacts, dont 31 outsourcers et 119 centres de relation client intégrés

8 400 salariés

Des bassins d'emplois non saturés

Une offre complète de formations initiales ou continues

Des solutions immobilières variées à 1 heure de Paris



LES 5 PREMIERS OUTSOURCERS DE LA RÉGION CENTRE

SOCIETE	ACTIVITE	EFFECTIFS CRC	VILLE	DEPT.
TELEPERFORMANCE CENTRE OUEST	Gestion de la relation client, notamment dans les domaines des télécommunications	650	ORLEANS	45
LASER CONTACT	Gestion de la relation client à distance	600	TAUXIGNY	37
ARMATIS	Centre d'appels : démarchage par téléphone, service à la clientèle ou back office (saisie des ventes dans un système informatique)	450	CHATEAUROUX	36
ACTICALL	Spécialisé dans la gestion de services bancaires à distance	400	VINEUIL	41
AFFAIRES DE CONTACT	Prestations de services spécialisés dans la relation client à distance	280	CHARTRES / VENDOME	28-41

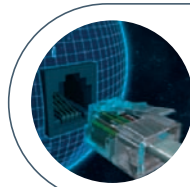
Source : BD centreco

LES 5 PREMIERS CENTRES INTÉGRÉS DE LA RÉGION CENTRE

SOCIETE	ACTIVITE	EFFECTIFS CRC	VILLE	DEPT.
PRINTANIA - BOUYGUES TELECOM	Relation client	420	BOURGES	18
AQUADIA - BOUYGUES TELECOM	Assistance clientèle	380	TOURS	37
FIDELIA	Plate-forme d'assistance spécialisée	330	TOURS	37
BNP PARIBAS	SAV call center et internet	210	SARAN	45
FRANCE TELECOM - ORANGE	Service clients par téléphone	140	TOURS	37

Source : BD centreco

Les centres de contacts en région Centre



Une filière complète de formations aux métiers de la relation client :

- Téléconseiller – télévendeur**
 - AFPA Olivet
 - AFPA Tours Saint-Symphorien
 - ARPEC Touraine, Loches
- Centre de formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie, Châteauroux
 - CFA de l'AFP Ville de Tours
- Chambre de Commerce et d'Industrie du Loiret, Orléans
 - Chambre de métiers du Loir-et-Cher
 - GRETA Loiret Centre
 - IFC La Providence (AGMTP), Blois
- Institut National de Formation et de Recherche sur l'Education Permanente (INFREP), Orléans

18 organismes de formation proposant un BTS négociations et relation client :
à Blois, Bourges, Chartres, Châteauroux, Dreux, Montargis, Orléans, Tours et Vierzon.

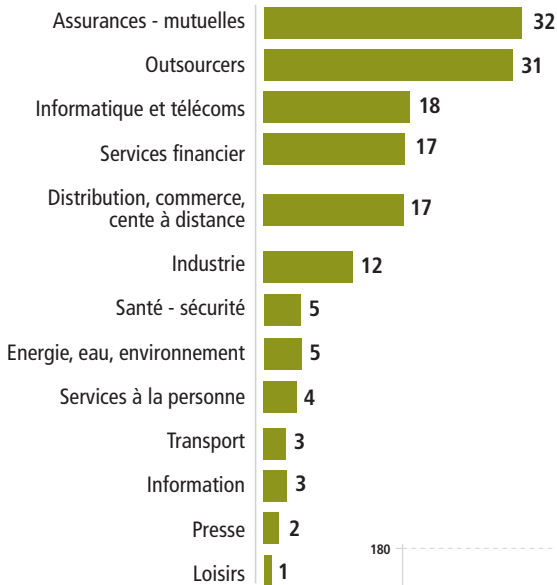
Responsable d'équipe – superviseur :

- IUT de Chartres
- AFPA Tours

Responsable relation client :
ESCEM Tours-Poitiers

Répartitions des centres de contacts intégrés de la région Centre par secteur d'activités :

Source : Centréco

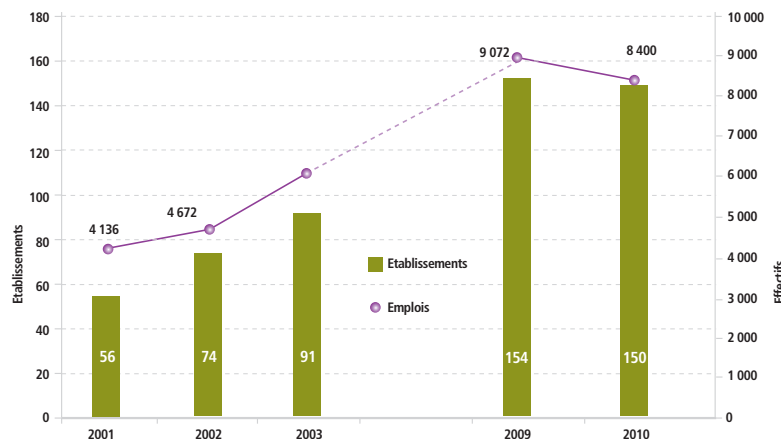


Les atouts de la région Centre :

- Proximité et accessibilité aisée à la région parisienne
 - Une main d'œuvre disponible et qualifiée : pas de bassins d'emplois sous tension
- Une filière complète de formations initiales et continues
- Un turnover beaucoup plus faible qu'en région parisienne et une grande fidélité des salariés
- Des offres immobilières variées et modulables
 - Des coûts immobiliers maîtrisés
 - L'expérience des pouvoirs publics dans la conduite de ces projets
- Des organisations professionnelles : ATRC, Clubs départementaux, Club des CRC de l'agglomération d'Orléans...

Développement des CRC en région Centre

source : études diverses (Centréco, Cesmo, etc.)



Agence de Développement et de Promotion Économique de la Région Centre
37 avenue de Paris
45000 Orléans
Tél : 02 38 79 95 40
Fax : 02 38 79 95 45
www.centreco.regioncentre.fr