

	<p style="text-align: center;"><b>Communiqué de presse</b> <b>03/04/2015</b></p> <p style="text-align: center;">Contact : Caroline Robalo 01 53 56 75 18 <a href="mailto:c.robalo@acticall.com">c.robalo@acticall.com</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Groupe ACTICALL</b> 50 – 52, Boulevard Haussmann 75009 PARIS</p> <p style="text-align: center;"><b>Site de Clermont-Ferrand</b> 3 et 5, rue du Bois Joli Immeuble Le Copernic 63800 Courmon d’Auvergne</p>
---	---	--

## FORMATION PROFESSIONNELLE ET RECRUTEMENT

### ACTICALL CLERMONT-FERRAND RECRUTE 15 CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION

*Groupe Acticall, acteur majeur sur le marché de la Relation Client à distance, recherche 15 collaborateurs en contrat de professionnalisation pour son site de Clermont-Ferrand. Ce parcours vise à recruter, former et diplômer des demandeurs d’emploi aux métiers de la Relation Client, en leur fournissant les compétences nécessaires pour accéder à un emploi. Cette campagne de recrutement s’organise en partenariat avec le Pôle emploi et l’AFPA.*

Regroupant actuellement près de 500 personnes, Acticall Clermont-Ferrand lance une campagne de recrutement afin d’intégrer au sein de ses équipes, **15 alternants en contrat de professionnalisation**.

En amont de leur prise de poste en contrat de professionnalisation, Acticall prévoit **un programme de formation complet** au métier de conseiller client (techniques de communication écrite et orale, bureautique, révision des savoirs de base, travail en équipe, découverte de la relation client à distance, double écoute...) et à l’environnement de la marque.

Ce contrat de professionnalisation prendra effet début juin et s’étendra sur 12 mois. A l’issue de cette période, l’alternant passera un examen pour obtenir le titre professionnel de « Conseiller en Relation Client à Distance » (niveau IV – BAC) et pourra se voir proposer un contrat en CDD ou CDI.

Le Groupe recherche des candidats ayant une bonne élocution, le sens du contact client, des aptitudes informatiques et une capacité à travailler en équipe.

Les candidats intéressés peuvent **dès maintenant envoyer leurs candidatures** à l’adresse mail suivante :

[recrutclermont@acticall.com](mailto:recrutclermont@acticall.com)

Les candidats retenus seront ensuite reçus le 22 avril pour un entretien de motivation d’une heure dans les locaux d’Acticall.

#### **La MRS pour donner sa chance au plus grand nombre**

Dans le cadre de cette campagne de recrutement en contrat de professionnalisation, Acticall Clermont-Ferrand a opté pour la Méthode de Recrutement par Simulation, appelée aussi Méthode des habiletés. « *Les compétences nécessaires pour le poste de conseiller client sont avant tout le sens du contact et du service. Dans le cadre des missions confiées par nos clients, nous considérons qu’il est indispensable que le candidat ait une facilité à l’oral et une aisance avec l’environnement informatique* », confie Sandrine Angui-Conor, Responsable Développement RH du Groupe Acticall.»

#### A propos du Groupe Acticall

Acticall est un Groupe de Services intégrés à valeur ajoutée permettant de couvrir l’ensemble des périmètres de la Relation Client au travers de ses 5 filiales : Conseil en Relation Client (Extens Consulting), Formation en Relation Client (Learning CRM), Centres de Contacts (Acticall), Agence Conseil Digital-CRM (The Social Client) et Services Technologiques et Solutions Intelligentes en Relation Client (Novagile). Avec 180 M€ de chiffre d’affaires en 2014, le Groupe Acticall est le 4<sup>e</sup> outsourcing français et compte 7 250 salariés répartis sur 18 sites, dont 13 en France, 3 au Maroc, 1 en Côte d’Ivoire et 1 au Brésil. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Bouygues Telecom, Orange, Canal+, PMU, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Voyages-scnf.com, Leroy Merlin, Nespresso, Gras Savoye...) des solutions d’externalisation de leurs plateformes de Relation Client multicanal (appels, e-mails, courriers, chat, web...) en flux entrants et sortants. Structuré autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu’un positionnement social et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale, et depuis 2012, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies.

Pour plus d’information sur le Groupe Acticall, rendez-vous sur le site Internet : [www.groupe-acticall.com](http://www.groupe-acticall.com)