

UN CALL CENTER QUI APPELLE LE SUCCES

Captel, c'est un centre d'appels installé depuis plus de vingt ans au Longdoz à Liège. "Nous n'avons pas cessé de repousser les murs et de nous étendre" déclarait Anne Dimmers, administratrice déléguée et propriétaire du capital, visiblement ravie de la visite de Jean-Claude Marcourt, le ministre de l'Economie, venu lui confirmer ce 30 septembre une nouvelle aide à l'investissement. Forte aujourd'hui d'une bonne vingtaine de personnes, toutes de sexe féminin, Captel doit sa croissance soutenue au choix d'un double marché de niche, le secrétariat externalisé des professions médicales et la sous-traitance du contact téléphonique de sociétés d'intérim. Le centre est opérationnel vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Le chiffre d'affaires, en croissance de 17 %, devrait dépasser cette année le million d'euros. Les communications impliquent la gestion précise des agendas des clients. Des opératrices y développant semble-t-il plus de sens du contact que leurs collègues masculins. Captel se refuse au télémarketing envers les particuliers, elle ne souffre donc pas de la concurrence "off shore" des call centers de Tunisie, de Pologne ou d'ailleurs. Anne Dimmers, qui a tenu elle-même le cornet, sait aussi l'importance d'un décor de travail aéré et convivial dans ce métier stressant. Ses téléphonistes n'ont, semble-t-il, guère envie d'aller voir ailleurs et cinq d'entre elles lui sont fidèles depuis plus de dix ans.



Anne Dimmers, administratrice déléguée de Captel

© Captel

D.N.

Rens.: Captel, tél. 0800.90.800