

Liège

Société

Pour contacter notre service "Société":

- Laurence BRIQUET, 04/220.08.61
- Olivier COLOT 04/220.08.48

ENTREPRISES FUTURALLIA

Captel, mais que feriez-vous sans elles?

Anne Dimmers dirige un call center liégeois riche de 20 voix féminines. En juin, elle sera à Futurallia

La rage de vaincre se lit dans le sourire d'Anne Dimmers qui dirige le call center "Captel", sur un plateau tranquille du centre Longdoz, rue Grétry, à Liège. Il s'agirait même du premier centre de ce type qui a vu le jour, voici trente ans. "J'ai repris l'affaire en 1994 et depuis, je n'ai eu de cesse de progresser", dit celle qui a elle-même commencé à travailler pour le centre quand elle était encore étudiante.

À 42 ans, elle dirige une équipe de 20 téléphonistes, rien que des dames, qui reçoivent les appels destinés à 500 clients issus de tous les secteurs d'activités. Elles prennent aussi des rendez-vous commerciaux.

"Le premier client du centre fut, voici trente ans, un oculiste de Visé. Il est toujours aujourd'hui", souligne Anne Dimmers dont les locaux

sont encore en passe de s'étendre. Le répertoire de Captel renseigne aussi les plus grandes agences d'interim, les entreprises de nettoyage mais aussi des médecins et même des pompiers. "Ce sont ceux de Gedinne, des bénévoles. Quand nous recevons un appel en pleine nuit, c'est nous qui réveillons les pompiers du village. Quand quelqu'un appelle la SPA, le week-end, c'est nous qui envoyons l'ambulance animale". La qualité du service est évidemment le mot clé du succès qui se répand par le bouche-à-oreille. Ce qui n'empêche pas Captel de réaliser quelques "gros coups", plus ponctuels.

"Nous avons géré une partie de l'expo Chagall et comme ça s'était bien passé, la Ville de Liège nous a confié les réservations de l'expo Picasso: 200.000 appels en quatre mois." Anne Dimmers place aussi quatre personnes full time quand survient le pic des appels à la Région wallonne pour les redevances radio-télé. Cet essor a permis, en six ans, de doubler le chiffre d'affaires. Le million d'euros est atteint.

Féminin, le personnel inspire la



Anne Dimmers et ses superwomen: de quoi mettre un visage sur ces voix qui vous aident 24h/24.

confiance des interlocuteurs en alliant compétence et psychologie. La fidélité des clients est à ce prix. Elle se transmet aussi aux employées. "La rotation du personnel est très limitée. Certaines de mes employées sont là depuis plus de dix ans. Le choix du Longdoz qui offre toutes les commodités n'y est pas étranger." Le développement d'un logiciel par Anne Dimmers elle-même a lui aussi fait ses preuves. Comme l'an dernier à Poitiers en France, elle tentera d'assurer sa promotion en participant à Futurallia en juin, à Louvain-la-Neuve. "C'est l'occasion de rencontrer plein de monde en très peu de temps". ■■

OLIVIER COLOT

• Futurallia, les 1, 2 et 3 juin à Louvain-la-Neuve

Pour la première fois, après la France et la Canada, le Forum International de Développement des Entreprises, Futurallia, se déroulera en Wallonie, à Louvain-la-Neuve. Ce sera les 1, 2 et 3 juin. Futurallia, qui en est à sa dixième édition, permet de mettre en contact des entreprises, souvent moyennes ou petites, du monde entier. La SPI+, la Région wallonne et l'Agence Wallonne à l'Exportation soutiennent

l'initiative. Mille entreprises d'une trentaine de pays sont attendues pour qui sait, signer LE marché qui va changer leur destinée. D'ores et déjà, vingt sociétés liégeoises ont décidé d'être à Louvain-la-Neuve en juin. Soit le double de celles qui étaient à Poitiers, l'an dernier. Comme il est toujours plus intelligent de vouloir vivre en dehors de chez soi que d'y mourir tout seul... Infos: www.futuralliawallonie.be