

Captel : pionnier des call-centers à la santé florissante !

Dirigé par Anne Dimmers, le call-center Captel est un des fleurons des entreprises wallonnes de services. Trentenaire depuis peu, la PME est en croissance de 17%.

Moteur du développement économique wallon, la S.A. Captel fut le premier call-center créé en Belgique. Dirigée par une femme, Anne Dimmers, co-fondatrice et administratrice déléguée, la PME liégeoise a fêté ses 30 ans d'expérience en 2004. Elle affiche une santé des plus florissantes puisque son chiffre d'affaires est en croissance de 17% (pour atteindre le million d'euros en 2005), elle emploie 25 téléphonistes, reçoit 2000 appels par jour et satisfait les demandes de près d'un demi millier de clients.



Plusieurs éléments ont été déterminants pour la réussite de l'entreprise : elle est opérationnelle 24 h / 24 toute l'année et est complètement informatisée grâce à un logiciel de prise d'appels développé par la société elle-même et vendu à d'autres call-centers. En plus de ses activités en téléphonie, elle a également développé des services de secrétariat, de domiciliation commerciale et, plus récemment, de télémarketing vers les entreprises.

Parmi la clientèle de Captel, on retrouve près de 350 médecins de Wallonie et de Bruxelles et 150 petites, moyennes ou grandes entreprises, dont de très nombreuses sociétés d'intérim. Et si vous appelez pour un entretien de voiture, un dépannage d'ascenseur, une intervention de nettoyage, un approvisionnement pour votre machine à café, une réservation pour une exposition, un concours paru dans la presse, une intervention des pompiers ou même un soin pour un animal en détresse, il y a de fortes probabilités que vous passiez, sans le savoir, par les accueillantes téléphonistes de Captel.

Côté cadre de travail, on est loin des call-centers délocalisés dans des pays lointains : ici, les employées travaillent dans un environnement agréable et spacieux, situé au dernier étage de l'immeuble du centre commercial du Longdoz.

« Nous sommes partenaires et proches de notre clientèle », soutient Anne Dimmers. « Après une formation de 6 à 8 mois, nos secrétaires peuvent s'adapter aux situations téléphoniques les plus diverses. Nous choisissons des personnes motivées, consciencieuses, capables de faire preuve de patience et de rester calmes en toutes circonstances ».

Captel S.A.
Rue Grétry 50/96
4020 Liège
Tél. : 04 344 44 44
[Site Internet](#)

<http://marcourt.wallonie.be/competences/economie/success-stories/captel.htm?lng=fr#>