

ANNE DIMMERS

SOUS LE SOLEIL D'IBIZA

Déjà administratrice déléguée de Captel et gérante de Captis, deux centres d'appels, Anne Dimmers vient de lancer une troisième société, Capestel, un centre de formation à Ibiza.

Ibiza, ce n'est pas que la *night*. Des dirigeants et cadres d'entreprises peuvent désormais venir s'y former. C'est en tout cas la volonté d'Anne Dimmers. Cette véritable *self made woman* s'est lancée à 18 ans comme indépendante. «J'ai commencé comme étudiante en travaillant la nuit dans la réception d'appels», se souvient-elle. Le projet consistait à offrir un service aux médecins. C'est ainsi qu'en 1974, le premier *call center* est créé en Belgique.» En 1994, Anne Dimmers rachète l'activité et la développe. Elle trouve des investisseurs et, en 1997, lance seule Captel SA. La société, spécialisée dans le secteur médical avec 350 médecins de Wallonie et de Bruxelles, reçoit les appels de patients qui prennent rendez-vous via les téléphonistes. Premier objectif de l'entrepreneur: viser la qualité. «Pour ce faire, j'ai créé mon propre logiciel de prises d'appels téléphoniques. Performant, il a permis de brasser de nou-

veaux clients, de les fidéliser et, aujourd'hui, de gérer 600 clients différents. Je l'ai vendu et le vends encore en France et

en Belgique. On l'actualise sans cesse. Puis, nous nous sommes lancés dans le télémarketing vers les entrepri-

ses.» En 2008, Anne Dimmers fonde une deuxième société, Captis, le centre d'appels de Lampiris. A 50 ans, elle avance un bilan de 32 ans de métier. «Au début, nous étions huit personnes, puis nous avons été 25, puis 40. Avec Lampiris et le nombre d'appels que la société génère, en quatre ans et demi, le personnel est passé à 105 personnes – dont 104 femmes et un seul homme, l'informaticien.»

Le centre de formation Capestel constitue la troisième société de cette bouillante Liégeoise. «J'ai choisi de l'installer à Ibiza parce qu'une grande partie de ma famille y vit. J'ai racheté une ancienne ferme en ruines et fait réaliser d'importants travaux pour la transformer en centre de formation à destination des entreprises.» La *serial entrepreneur* garde du temps pour se ressourcer. «Je nage plusieurs matins par semaine. C'est là que je planifie ma journée.»



CARTE DE VISITE

Fonction :
administratrice déléguée de la société Captel, gérante de Captis et de Capestel
Temps libres :
natation, vélo, musique, cinéma, cuisine, décoration, voyages
E-mail :
anne.dimmers@captel.be