

SERVICE

Captel, fier de son titre de premier call center belge

PAR DÉFINITION, un centre d'appels téléphoniques n'est inféodé à aucune zone géographique particulière. Pourtant, installé à Liège depuis plus de trente ans, Captel est parvenu à y «capter» une clientèle fidèle et évolutive.

Premier call center créé en Belgique en 1974, la PME liégeoise se positionne comme précurseur dans un secteur qui, chez nous, ne s'est réellement développé que depuis une dizaine d'années.

A l'origine, la PME d'Anne Dimmers s'adressait à une clientèle exclusivement médicale. Celle-ci constitue toujours le socle de son activité (60%) mais, au fil des ans, d'autres types d'entreprises et d'indépendants sont arrivés.

En outre, le portefeuille clients relevant du secteur médical s'est étoffé en s'ouvrant à toutes les disciplines d'Hippocrate.

Entrée comme étudiante chez Captel en 1980, Anne Dimmers en est aujourd'hui l'administratrice déléguée et détient 95% du capital. Elle met un point d'honneur à former le personnel qui l'entoure, consacrant pour chacun six mois et plus à ce processus qu'elle juge indispensable. Des formations complémentaires sont également accessibles; elles visent à rendre les 24 opératrices polyvalentes, capables de répondre aux 500 clients de ma-

nière aussi efficace. «Pour offrir le service dont le client a besoin, gagner du temps et donc limiter au maximum le risque d'erreur, nous devons être très réactifs. Plus spécifiquement encore dans le domaine médical.» Il est vrai que le métier a évolué. Jusqu'il y a peu, il revenait aux épouses de médecins de gérer carnet de rendez-vous et autres activités liées à la profession. Ce temps semble révolu.

Son succès, Captel le doit aussi à Estel, un logiciel de traitement des appels qui a déjà été installé dans d'autres centres d'appels à Paris, Lille, Leuven...

Anne Dimmers ne laisse passer aucune occasion de faire connaître son activité professionnelle. Elle participe à de nombreux événements, refuse tout ce qui relève du télémarketing s'adressant au particulier, n'hésite pas à recourir aux incitants financiers proposés par les pouvoirs publics comme l'aide à l'innovation de la Région wallonne, l'aide à la consultance ou encore l'aide de l'Awex pour la réalisation d'une brochure destinée à l'exportation, etc.

Avec une équipe de 25 femmes qui reçoivent quotidiennement quelque 2.000 appels téléphoniques, le chiffre d'affaires de Captel devrait dépasser le million d'euros à la fin du présent exercice contre 940.000 EUR en 2004. ■

P.d.M.