

## Liège - Anniversaire original pour Captel Petite entreprise, grand événement

---

Un call-center n'abreuve pas nécessairement d'innocents citoyens d'appels publicitaires. Captel a une tout autre activité. La société assure le secrétariat de 350 médecins environ en Wallonie et à Bruxelles et assure des permanences pour quelque 150 entreprises, grandes et petites. C'est une partie du centre d'appel de la Région wallonne pour les problèmes de radio-télé redevance, le numéro vert des fromages de Chimay, l'organisateur des tournées des techniciens d'ascenseurs AIB-Vinçotte, le secrétariat du nettoyage Laurenty, le centre d'appels de toutes les grosses sociétés d'intérim (sauf une), la permanence de Peugeot-Valenciennes ou des commandes de mazout chez Total ! En trente ans, des dizaines de milliers de personnes ont déjà appelé Captel... sans le savoir. Les quinze membres du personnel disposent d'un logiciel original pour assurer à chaque appel un accueil personnalisé au maximum.

Le manque de contacts directs - entre les clients, entre les clients et le personnel - est peut-être ce qui a amené Anne Dimmers à prévoir un 30e anniversaire spectaculaire. Plus de 500 invités en principe seront le 11 septembre au château de Harzé, pour un buffet, une soirée dansante, mais aussi un double spectacle réalisé par des professionnels sur la société et une reconstitution du call-center en activité.

Coût ? Cher ! "Nous avons fait une bonne année 2003 et j'ai mis des moyens de côté pour l'événement, explique Anne Dimmers. Je le trouve important pour motiver le personnel, fidéliser les clients et... en trouver des nouveaux. J'ai invité les plus grandes entreprises wallonnes à venir voir comment on fonctionne. Plusieurs seront là et trois d'entre elles ont demandé davantage d'informations sans attendre l'anniversaire. C'est donc aussi un investissement."

**Th. E.**