

Le Client

Webhelp, un modèle de réussite dans l'externalisation des services : comment éviter une communication de crise !



Contexte & la problématique

- Webhelp est un groupe spécialisé dans la **gestion de la relation client** (réception d'appels, télémarketing, call back, traitement de courrier et de mails...). Webhelp s'est positionné très tôt sur **le marché de l'internationalisation des services** avec des centres d'appels en Roumanie et au Maroc.
- Au **Maroc**, le premier pays bénéficiaire des centres d'appels délocalisés, le marché a vu naître de nouveaux acteurs proposant **des services pas toujours à la hauteur** des exigences des clients français. Face à cette détérioration du marché, Webhelp entend démontrer que l'offshore peut **fournir des prestations de très grande qualité**.

Stratégie mise en place

- Mise en place une **communication transparente et proactive** sur le sujet
- **Invitation régulière du cœur de cible de la presse économique**, véritable relais d'opinion, à découvrir l'un des centres d'appels de Webhelp au Maroc (Rabat ou Fès)
- **Rencontrer les plus hautes autorités** du Maroc sur la politique de développement des centres d'appels francophones.

Les Objectifs de Communication

- **Changer les apprioris** « clichés » sur les centres d'appels offshore véhiculés notamment par la presse.
- **Démontrer les atouts** de la délocalisation pour le pays d'accueil du centre d'appel.
- **Démontrer le succès** du modèle économique de Webhelp

Les résultats

- Les journalistes de la **presse économique** ont participé au voyage de presse : La Tribune, Le Monde, Les Echos, Le Figaro Entreprises, Le Nouvel Observateur, L'entreprise, Entreprises et Carrière,...
- **Des articles de fond** ont permis d'inverser la tendance sur les apprioris de la délocalisation.
- Une couverture presse annuelle sur la thématique de la délocalisation, avec à chaque fois **une visibilité très forte sur la réussite du modèle Webhelp**, qui devient **le référent** sur ce marché.

