

Patrick Richard, ex-TELE2, rejoint Easycare

*Cette nomination s'inscrit dans la démarche de certification qualité,
engagée par le spécialiste du homeshoring en France*

Paris le 20 mai 2010 – Easycare annonce le recrutement d'un Directeur Qualité et Processus, en la personne de Patrick Richard, ancien directeur des opérations clients de l'opérateur télécom TELE2, pour la France et l'Europe du sud. Il aura, notamment, en charge le suivi du processus de certification NF Services, dans lequel s'est récemment engagée la société.

Easycare, en tant que pionnier et leader du homeshoring sur le secteur de la relation client, fait le choix depuis ses débuts, de s'entourer de personnes très expérimentées, ayant déjà exercé des postes de direction dans le secteur « traditionnel » des plateformes de centres de contacts, afin d'accompagner au mieux ses clients.

Patrick Richard, 52 ans, diplômé de l'Institut Technique de Banque, détient une excellente connaissance du marché de la relation client. Il fait ses premières armes sur le secteur, au sein du Crédit Mutuel Ile-de-France, où il dirige le Département « Marketing Direct Opérationnel et Télémarketing », pendant 7 ans, jusqu'en 1992. Il rejoint ensuite l'organisme de cartes de crédit Diners Club, en qualité de Responsable du département « Relations Clientèles », jusqu'en 1996. Par la suite, il sera amené à diriger des centres d'appels internes et externes, en France et au Maroc, pour le compte de grands opérateurs télécoms internet et mobile (France Telecom, SFR) et prendra en charge, pendant 9 ans, les opérations clients de TELE2, entre 1999 et 2008, pour la France et l'Europe du sud.



Une démarche inédite, sur le secteur du homeshoring

Cette démarche de qualité s'inscrit dans la logique de développement d'Easycare, qui souhaite ainsi rendre ses prestations conformes aux attentes des plus grands donneurs d'ordre.

Avec 180 collaborateurs à ce jour, Easycare est le premier centre d'appels homeshoring à se lancer dans une démarche de normalisation. La certification est attendue pour le premier semestre 2011.

A propos d'Easycare

Easycare est le spécialiste français de la gestion de la relation client en télétravail. Inspirée du modèle à succès de l'homeshoring, Easycare emploie des télé-agents à travers toute la France. Le système ainsi développé par Easycare, qui allie performance économique, progrès social et développement durable, représente une rupture opérationnelle forte dans le domaine des centres de contacts en France.

Contacts presse

Agence Florence Gillier Communication

Virginie Belloir / Valérie Hackenheimer

Tél. : 01 41 18 85 55 – virginieb@fgcom.fr; valerieh@fgcom.fr