



## Communiqué de Presse

Paris, le 26 mai 2004

### **Trophées des Casques d'Or 2004** **La qualité de l'accueil et de la prise en charge téléphoniques** **du Groupe Crédit du Nord de nouveau récompensée.**

A l'occasion du Salon Européen des Centres d'Appels qui se tient du 25 au 27 mai à Paris, le centre d'appels du Groupe Crédit du Nord a reçu, pour la deuxième année consécutive :

- le Casque d'Or de la « meilleure relation client téléphone B to C » ;
- le Casque d'Or du « meilleur centre d'appels français », prix décerné par l'ECCCO (European Confederation of Contact Center Organisations).

Ces prix récompensent le Groupe Crédit du Nord pour la qualité de son accueil et de la prise en charge téléphoniques.

Le centre d'appels du Groupe Crédit du Nord, créé en 1996, joue un rôle complémentaire à celui que tiennent les agences. En effet, le conseiller en agence reste au cœur de la relation entre la banque et le client et les canaux de banque à distance (téléphone, Internet, minitel), viennent compléter le dispositif, permettant aux clients d'effectuer un certain nombre d'opérations en dehors des heures d'ouverture de l'agence. Ces canaux sont proposés, et non imposés, aux clients.

Françoise Leroy, directeur de la Banque à distance souligne : « La grande majorité des conseillers dans nos centres d'appel ont exercé, au préalable, des fonctions en agence. Depuis un an, ils ont traité avec la même exigence que le personnel de notre réseau plus de 460 000 appels. Ces prix viennent récompenser la volonté de notre Groupe de développer des relations de qualité avec ses clients, que ce soit par le biais de l'agence ou du centre d'appels. »

Rappelons que les centres d'appel du Groupe Crédit du Nord se sont déjà distingués de la manière suivante :

- 2003 : Casque d'Or de la « meilleure relation client B to C »
- 2003 : Casque d'Or du « meilleur centre d'appels français » décerné par l'ECCCO (European Confederation of Contact Center Organisations).
- 2002 : prix argent de la meilleure relation clientèle décerné par SR Téléperformance.
- 2001 : 2<sup>ème</sup> place des Casques d'Or - catégorie « meilleure qualité de relation clientèle ».
- 2000 : 1<sup>ère</sup> place des Casques d'Or - catégorie « meilleure qualité de relation clientèle ».
- 1999 : 1<sup>ère</sup> place des Casques d'Or - catégorie « innovation organisationnelle ».

Le Groupe Crédit du Nord est une fédération de 7 banques régionales (Banque Courtois, Banque Kolb, Banque Laydernier, Banque Nuger, Banque Rhône-Alpes, Banque Tarneaud et Crédit du Nord) qui offre un modèle de banque original.

- Des banques régionales, dont l'organisation en véritables PME facilite la prise de décision et la réactivité.
- Des banques **relationnelles** qui placent la satisfaction des clients au cœur de leurs préoccupations ; le conseil et le **professionnalisme** au cœur de leurs actions.
- Des banques **technologiques** qui, grâce à un système informatique multibancaire, offrent à leur clientèle l'ensemble des canaux de banque à distance et la prise en compte des opérations, quel que soit le canal utilisé, en temps réel.

Un Groupe dont la qualité et la solidité des résultats sont soulignées par la note long terme AA- attribuée par l'agence Standard & Poor's.

Contact presse :

Sophie Laurent  
[sophie.laurent@cdn.fr](mailto:sophie.laurent@cdn.fr)  
01.40.22.46.13