

Stockholm, 26. august 2013

Teleperformance styrker lokal ledelse – omorganiserer og ansetter en ansvarlig leder for Norge

Kundeserviceselskapet Teleperformance gjennomfører en omorganisering for å ytterligere tydeliggjøre sitt sterke fokus på kundeopplevelser. Den økte satsingen i TP Nordic innebærer å forsterke de lokale markedene i hvert land, og for å gjøre dette viktige arbeidet tilsettes en ansvarlig leder for hvert marked. I rollen som Country Manager ansettes Trine Lise Ness Grimstad, en av bransjens mest velkjente personer i Norge med omfattende erfaring fra kundeservice og support fra blant annet Kreditor, Dolphin Software og Lindorff.

– Teleperformance skal være markedets fremste ekspert på kundeopplevelser. Vi skal gi den desidert beste servicen gjennom hele kundekontakten, fra første del av samtalen til henvendelsen er løst og kundene er fornøyde. For at Teleperformance skal kunne levere dette kreves det at vi har fornøyde medarbeidere. Derfor ansetter vi nå en ny ansvarlig leder på hvert separate nordiske marked. Lederen kommer til å ha et tydeligere lokalt fokus på både kunder og medarbeidere. Dette er utrolig viktig, og fremfor alt i det norske markedet, som preges mye av forandringene som er gjort i løpet av dette året, sier Jonas Norén, CEO for Teleperformance i Norden.

Den nye lederen for Norge, Trine Lise Ness Grimstad, har lang erfaring fra kundeservicebransjen i ledende stillinger fra blant annet Kreditor, Dolphin Software og Lindorff. Siden 2012 har hun driftet sitt eget konsulentfirma der hun har bistått ulike selskaper som eksempelvis If Skadeforsikring og NorgesEnergi, med utvikling av internkultur, bevissthet rundt service, lederutvikling og salgsopplæring.

– Jeg ser virkelig frem til å få arbeide operativt med den norske organisasjonen på Teleperformance. Vi skal være ekspertene på kundeopplevelser. Dette oppnår vi gjennom å være *en slik arbeidsgiver som gjør at medarbeiderne gleder seg til å gå på jobb*. Alle våre ansatte skal være stolte over å jobbe i Teleperformance. På den måten får vi fornøyde kunder, sier Trine Lise Ness Grimstad.

– Det skal bli spennende å sette seg inn i alle de prosesser som allerede finnes globalt i Teleperformance og se hvordan vi kan tilpasse dem etter vår norske organisasjon. Selskapet har hatt en del utfordringer i Norge det siste året, men det finnes en rekke tiltak som kan gjøres for å øke det interne engasjementet ytterligere, og jeg er sikker på at vi kommer til å oppnå fantastiske resultater i forhold til det å kunne tilby den beste kundeservicen i markedet, sier Trine Lise Ness Grimstad.

Teleperformance Norge omsetter idag for ca 260 Millioner kroner og har cirka 550 ansatte.

For mer informasjon:

Jonas Norén, CEO for Teleperformance Norden

Tel: + 46 76 866 66 18

E-post: jonas.noren@teleperformance.se

Trine Lise Ness Grimstad, Country Manager for Teleperformance Norge

Tel: 905 20 343

E-post: trinelise@kontrastlederutvikling.no

ABOUT TELEPERFORMANCE

Teleperformance, the world's leading provider of outsourced CRM and contact center services, serves companies around the world with customer acquisition, customer care, technical support and debt collection programs. In 2012, it reported consolidated revenue of €2,347 million (\$3,028 million, based on €1 = \$1.29). The Group operates about 101,000 computerized workstations, with 138,000 employees across more than 260 contact centers in 46 countries serving 78 markets. It manages programs in more than 66 languages and dialects on behalf of major international companies operating in a wide variety of industries. Teleperformance shares are traded on the NYSE Euronext Paris market, Compartment A, and are eligible for the deferred settlement service. They are included in the following indices: SBF 120, STOXX 600 and France CAC Mid & Small. Symbol: RCF - ISIN: FR0000051807 - Reuters: ROCH.PA - Bloomberg: RCF FP www.teleperformance.com