

## Communiqué de presse

---

### L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE RESTE UN LIEN FONDAMENTAL !

L'accueil téléphonique qui reste un lien fondamental pour les entreprises, s'est vu récompensé par le prix Goéland 2010 décerné par l'ESM.

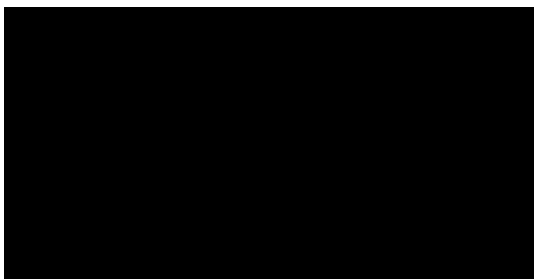
Les 3 premières entreprises lauréates sont :

1. Manor Grands Magasins – Monthey
2. Philip Morris International Management S.A. – Lausanne
3. Hotela Assurances S.A. – Montreux

Le Prix Goéland, récompense les meilleurs accueils téléphoniques des entreprises de plus de 100 personnes en Suisse romande. Ce prix existe en Suisse depuis 1995 et met en avant une fonction importante pour l'image d'une entreprise. L'accueil téléphonique est l'un des contacts les plus importants en lien direct avec la clientèle. Il témoigne de son professionnalisme et représente la première impression que les clients ont de l'entreprise.

Pour ce fait, l'ESM, école de communication et management à Genève a mandaté ses étudiants de première année, compétents et cadrés par des professionnels, afin d'évaluer de façon minutieuse et rigoureuse 756 entreprises romandes de plus de 100 employés. Cette évaluation s'est faite selon divers critères tels que, la promptitude à répondre, la transparence informationnelle, l'amabilité ou encore la compétence. Et ce de la standardiste au responsable de communication. Les 50 entreprises les plus performantes ont passées une deuxième évaluation afin de déterminer de manière plus précise les 3 entreprises dont le professionnalisme de leurs accueils téléphoniques atteint une perfection remarquable.

Le prix Goéland est bien perçu par les entreprises car réussir sa communication est un enjeu majeur. Dans l'environnement ultra concurrentiel d'aujourd'hui, il est indispensable de prendre en compte le fait qu'un combiné téléphonique est également une porte d'entrée et de découverte d'une société. Cette évaluation de l'accueil parmi diverses PME permet de prendre conscience de l'importance que revêt l'accueil téléphonique dans toute stratégie globale de communication.



Brice Bonvin et Sandrine Murisier  
Elèves en première année à l'ESM

ESM  
Chemin de l'Etang 46  
1219 Genève  
tel. +4122 979 33 79  
fax +4122 979 33 73  
esm@esm.ch