

ROUEN, TERRITOIRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Depuis plus de 20 ans, la Métropole Rouen Normandie accueille les métiers de la relation client qui contribuent aux avantages comparatifs des marques et sont créateurs d'emploi sur notre territoire. En comprenant la mutation du secteur qui évolue de la relation à l'expérience client, Rouen Normandy Invest continue de placer le Pôle Métropolitain Rouen Seine-Eure comme un territoire d'implantation particulièrement pertinent pour ces activités.

3 000 emplois à Rouen

Forts des premières expériences de relation client à distance menées par les **acteurs historiques de l'assurance à Rouen** (Axa, Matmut, Tellit, Eurofil,...), les partenaires économiques locaux ont créé et entretenu les conditions nécessaires à l'installation de centres de contacts clients : formations dédiées, dispositifs de recrutement, animation du secteur professionnel. Ils ont ainsi bâti un **environnement favorable au développement de la relation client** et une **réputation reconnue** par les spécialistes du secteur sans pour autant saturer les ressources. Ce dont bénéficient les entreprises qui continuent de s'installer à Rouen ainsi que les quelque 3 000 salariés dans une trentaine d'entreprises aux activités de relation client très diversifiées (centres internalisés et prestataires).

L'environnement numérique au service de l'expérience client

La relation entre les consommateurs et les entreprises fait elle aussi l'objet d'une **transformation numérique** qui modifie les canaux de contacts et les modes d'interaction entre les marques et leurs utilisateurs, ceux-ci devenant toujours plus technophiles et équipés.

En s'installant à Rouen, les entreprises trouveront ici des partenaires de la **Normandy French Tech** qui apporteront à leurs centres de contacts des **solutions numériques** pour une expérience client augmentée, ceci par la gamification (engagement et fidélisation client), le social marketing, le big data, des solutions de paiement innovantes, la réalité virtuelle etc.

La relation client à valeur ajoutée a son territoire : la Métropole Rouen Normandie.

20 ans
d'expérience

3 000
emplois

30
centres de
relation client



ROUEN, TERRITOIRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

FORMATIONS SPECIFIQUES

- › Titre conseiller service client à distance
- › Superviseur
- › Relation Client et Assurance

DIVERSITE DES CENTRES DE RELATION CLIENT

- › 1 000 emplois dans les centres de relation client de banques et assurances
- › 1 000 emplois chez les prestataires (outsourcers)
- › 1 000 emplois dans les services clients des secteurs télécoms, logistique, services aux administrés, habitat, presse, support technique, biens d'équipements ou de consommation, etc.



› Association professionnelle
Club d'ARC (Acteurs de la
Relation Client)

› RNI membre de l'AFRC
(Association Française de la
Relation Client)



Acticall © Martin Flaux

