

Eloquent : forte croissance et large campagne de recrutements en 2021

A l'heure où l'activité des entreprises redémarre après plus d'une année à retenir son souffle, Eloquent, spécialiste de la relation client, n'a jamais ralenti son activité. L'acteur référent de la Relation Client fait même partie des entreprises qui ont connu une belle croissance et ont recruté malgré cette période incertaine de crise pandémique.

En effet, avec l'augmentation du télétravail et de l'activité à distance, de nombreuses entreprises ont cherché à trouver des solutions, dans le but d'optimiser et d'améliorer leur service client pour éviter la casse.

“Au mois de mars, lorsqu’Emmanuel Macron a fait sa première annonce, nous avons basculé tous nos collaborateurs en 100% en télétravail. Cela a très bien fonctionné car nous disposions déjà de tous les outils nécessaires, (visioconférence, solutions de téléphonie, etc.), ce qui a rendu les équipes opérationnelles très rapidement et nous a permis de poursuivre l'activité et notre politique de recrutements comme prévu”, commente **Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquent.**

Une croissance de 11% et 15 collaborateurs recrutés en 2020

Grâce à cette organisation, Eloquent a constaté que l'activité se maintenait plutôt très bien et que les demandes ne cessaient de croître, notamment sur le trafic de communications, un des revenus de l'entreprise. Elle a donc parié sur la continuité de sa stratégie de recrutement et a embauché 15 collaborateurs en CDI.

Eloquent met également un point d'honneur à former des jeunes alternants sur des métiers commerciaux et techniques. L'entreprise a ainsi recruté 6 alternants en 2020.

Par ailleurs, la mise en place d'un parcours d'intégration a également facilité l'arrivée des nouveaux collaborateurs. Le principe étant que chaque nouvel arrivant rencontre les Directeurs de département et participe aux réunions d'équipe. Eloquent continue d'améliorer ce parcours qui est devenu incontournable et a su l'adapter à la situation sanitaire : « Avec 90% de télétravail pour les salariés la majorité du parcours

d'intégration était en ligne, parfait dans ces circonstances. », commente une collaboratrice dans son rapport d'étonnement.

*“La situation de crise sanitaire aurait pu être une catastrophe pour les nouveaux arrivés, et notamment pour les jeunes. Cela n'a pas été le cas. Les nouveaux collaborateurs ne se sont pas sentis délaissés et ont montré tout leur professionnalisme. De plus, l'accompagnement des équipes par les managers a été un atout considérable !”, poursuit **Laetitia Veyret, DRH d'Eloquent.***

Une nouvelle organisation pour Eloquent et 15 nouveaux postes en CDI à pourvoir en 2021

Désormais reconnue comme un acteur majeur sur son secteur, Eloquent continue à se structurer pour faire face à ses nouveaux enjeux et aux nouveaux besoins en termes de métiers de support.

Cela avait déjà été le cas en 2020, avec notamment la création de nouveaux postes clé, comme le recrutement de la DRH, justifié par un besoin d'organisation de l'ensemble des 100 collaborateurs, permettant à Laetitia VEYRET de rejoindre Eloquent. Cette tendance semble vouloir se confirmer, puisqu' Eloquent ambitionne de recruter 15 CDI en 2021 sur les sites de Paris et sur Grenoble, siège de l'entreprise.

*“Nous avons des besoins de remplacement, mais nous créons surtout des postes car l'activité se développe rapidement et nous nous structurons pour nous adapter à la transformation du modèle de l'entreprise”, souligne **Laetitia Veyret.** “Avec les nouvelles formes de travail à distance, nous élargissons notre périmètre de recrutement au niveau national et ouvrons nos postes en mode « remote friendly », à savoir une possibilité de travailler pour partie à distance, afin ne pas passer à côté de précieux talents. Partout en France, des collaborateurs peuvent envisager de postuler chez Eloquent, tant qu'ils ont une bonne connexion internet !”, s'enthousiasme **Laetitia Veyret.***

En 2021, Eloquent poursuit la transformation du département Opérations Services avec, en particulier, deux nouveaux postes rattachés à une nouvelle fonction : OPM (Operation Manager), qui aura un rôle de coordinateur et facilitateur entre tous les autres départements de l'entreprise. Ce nouveau pôle aura pour mission d'optimiser et de distribuer les requêtes en fonction des priorités, afin d'éviter les mauvaises communications et gestions de projets.

L'objectif final de cette nouvelle organisation et de ces nouveaux postes “renforts” est naturellement de garantir et d'améliorer la qualité de service des départements pour les collaborateurs et *in fine* pour les clients.

La DSI n'est pas la seule concernée par cette vague de recrutements : les départements client CX (Customer Experience), Commercial, Produit, Marketing recrutent leurs futurs collaborateurs avec un objectif commun : accompagner la forte croissance d'Eloquent en France mais aussi au niveau européen.

A propos d'Eloquent

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquent est aujourd'hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une solution Relation Client globale :

- **Centre de contact** : Gestion des Interactions multicanal, SVI, Chatbot/Callbot

- **Mesure satisfaction Client** : Dispositif d'enquêtes multicanal, Analyse sémantique automatisée.

Eloquent délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de haut niveau tout au long de votre projet Relation Client : conseil, pilotage projet, déploiement, suivi opérationnel et support, assurés par des équipes engagées à vos côtés.

Eloquent est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

100 emplois Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites à Paris et Grenoble

20% de croissance annuelle en moyenne depuis 5 ans

350 clients actifs en Europe et **123** pays concernés par le déploiement des enquêtes /interactions

450 Millions d'interactions multicanal et **150 Millions** d'enquêtes multicanal/an

Contact presse
Agence OXYGEN

Audrey Pizard

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96