

Captel booste le tennis

L'ace du partenariat entre le call-center Captel au Longdoz et le club de tennis RFCL TC à Rocourt fait des émules, dont le TC Beaufays. L'expérience était une première en Wallonie.



UNE PREMIÈRE EN WALLONIE À L'INITIATIVE DE LOUIS MARAITE RESPONSABLE AU RFCL TC

Du 10 au 16 août, le call-center Captel, aux 9ème et 2ème étages de la résidence Longdoz, a résolu le bouchon téléphonique des inscriptions au Criterium (9 à 55 ans) du RFCL tennis club (TC) de Rocourt. Les appels des joueurs des 28 catégories ont été déviés 24h/24 vers les hôtesses d'accueil de Captel. L'expérience, première en Wallonie, est un incontestable « ace » avec 15% d'inscriptions de plus (250) par rapport aux tournois précédents. Le

partenariat sera renouvelé pour le tournoi d'hiver et fera des émules : trois clubs se sont dits intéressés, dont le TC Beaufays.

LE TÉLÉPHONE NE PLEURE PLUS

Liège compte trois clubs de tennis importants regroupant au total 2000 membres : le RTCL du Sart-Tilman - champion de Belgique (11 terrains extérieurs), le RFCL TC de Rocourt (11 extérieurs et 3 couverts), et le TC Fayenbois à Jupille (12 et 3). Pourquoi le



ANNE DIMMERS (CLIC POUR L'AUDIO) @ T.B.

téléphone pleure-t-il sur les courts ? « Allo ? » disent les candidats aux tournois. Mais leurs « mots se meurent dans l'écouteur » (« Le téléphone pleure », Claude François, 1974), à cause selon le RFCL TC de Rocourt, « des défections croissantes du bénévolat, surtout pour les tâches administratives ». Les joueurs, dans le vide face à une seule ligne occupée ou qui répond que « je n'suis pas là », poursuit le RFCL TC, « abandonnent donc ou s'inscrivent à un autre tournoi ». Le partenariat (sponsorisé) avec Captel « a donc profité financièrement au club de tennis », explique Anne Dimmers, administratrice déléguée chez Captel. Elle plébiscite le renouvellement « pour

davantage d'inscriptions et un accueil professionnel : tout le monde y est gagnant ». ♦

Terry BODSON

Anne Dimmers : « Notre raison d'être »

Captel a auparavant géré les inscriptions des spectateurs au Women Trophy de Ciney (Justine Henin...), au Wex de Marche (Rochus...)... Le RFCL TC de Rocourt envisage pour l'avenir, outre la déviation des appels des tennismen au call-center du Longdoz, des inscriptions via Internet : selon le club, « les gens ont de moins en moins de temps à passer au téléphone »... Ils auraient donc plus de temps devant un ordinateur.

« SI PRÈS DE TOI AVEC LA VOIX... »

Le téléphone pleure-t-il... « pour la dernière fois » (Claude François) ? Quid des contacts humains ? « Je suis si près de toi avec la voix », répond en substance Anne Dimmers : « Les gens peuvent souffrir de l'informatisation tous azimuts, dit-elle. Pour cette raison, Captel n'utilise pas de décrochage automatique par une machine. Le contact humain, c'est notre raison d'être ». ♦ T.B.