

## Lyreco France nomme David LAMEIRINHAS au poste de Directeur de la Relation Client



Lyreco, leader européen dans la distribution de produits et de services pour l'environnement de travail, annonce la nomination de David LAMEIRINHAS au poste de Directeur de la Relation Client. Il est désormais en charge de propulser la transformation digitale opérée au sein de ce service et de consolider la culture « Customer Centric » pour porter la voix du client dans tous les organes de l'entreprise.

Arrivé au Groupe Lyreco en septembre 2019 en tant que Global Customer Care Director, David a eu pour mission de concevoir un nouveau modèle opérationnel pour les Centres de Relation Client et de piloter l'ensemble des filiales dans la mise en œuvre des solutions techniques associées.

Au sein de la filiale française, il est aujourd'hui en charge de dessiner une nouvelle feuille de route stratégique pour assurer l'excellence de l'expérience client, en tirant le maximum des outils déployés.

### **Omnicanal, personnalisée et de bout-en-bout : Les nouveaux piliers de la Relation Client chez Lyreco**

Avec l'ambition d'écouter les clients et de porter leur voix auprès de l'ensemble de services de l'entreprise, la Relation Client de Lyreco se réinvente. Le centre de contacts, qui emploie plus de 200 collaborateurs, a su tirer profit du digital pour offrir la meilleure expérience client et se mettre au service de la stratégie d'entreprise.



Se faire conseiller, acheter, suivre ses commandes, résoudre d'éventuels inconvénients, gérer la facturation... tout le parcours client est centralisé. Les besoins peuvent être traités de bout-en-bout par un seul interlocuteur, en une seule prise de contact.

Le client dispose également de multiples canaux pour contacter Lyreco : webshop, téléphone, mail, chat... Peu importe le moyen, le Centre de Relation Client dispose de toutes les informations et communique en temps réel avec les commerciaux, la logistique ou la facturation.

Grâce à l'écoute du client de façon active et permanente, à la réalisation des enquêtes de satisfaction à chaud et à l'analyse de données, la Relation Client peut alimenter le service Marketing, les approvisionnements et même la RH et la RSE sur les attentes des clients, afin de permettre le développement rapide et pertinent de nouveaux produits et services.

*« Cette nouvelle stratégie place le client au centre des processus de l'entreprise. Nous lui offrons une expérience agréable dès qu'il nous contacte, en apportant des solutions et des conseils proactifs, rapides et efficaces. Mais cela nous permet également d'identifier des points critiques et de provoquer des innovations permanentes dans l'ensemble de notre organisation » explique David LAMEIRINHAS. « Notre centre d'appel n'est plus dans une logique transactionnelle, mais vraiment dans la construction d'une relation étroite avec nos clients. Nous sommes capables de les identifier et de savoir pourquoi ils nous contactent, de personnaliser les réponses que nous leur apportons et surtout, de tirer des conclusions en faveur de l'amélioration continue de toute l'entreprise » conclut-il.*

Spécialiste de l'expérience client et du service à la clientèle, David a été successivement Sales Représentative chez Canon France, Heads of Sales chez Toshiba et Directeur de Projets chez As-Com (OUTSOURCIA) en créant notamment un Laboratoire d'Expertise Télémarketing. Entre 2011 et 2019, il a travaillé pour le Groupe KGB / 118 218 Le Numéro en tant que Directeur des Operations Clients.

**Pour plus d'information ou pour organiser une interview, veuillez contacter le service de presse.**

#### **À propos de Lyreco France :**

Lyreco France est une filiale du Groupe Lyreco, leader européen et 3ème acteur mondial dans la distribution de produits et de services pour l'environnement de travail. Avec plus de 9000 collaborateurs et un chiffre d'affaires de 2,3 milliards d'euros, le groupe est implanté dans 25 pays en Europe et en Asie et couvre au total 42 pays via son réseau de partenaires. Avec un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros, Lyreco France est leader du marché français. Sa performance repose sur la proximité avec ses clients (plus de 800 commerciaux, dont un service clients intégré basé au siège), son excellence logistique, et son engagement de longue date en Responsabilité Sociale d'Entreprise.

Dans cette période inédite, Lyreco adapte ses solutions pour permettre aux entreprises d'intégrer rapidement les évolutions majeures de leur environnement de travail. Un engagement exprimé au travers de son message « Concentrez-vous sur vos priorités, nous vous accompagnons ».

**Pour plus d'informations, visitez :** [www.lyreco.fr](http://www.lyreco.fr)  
**Découvrez notre Dossier de Presse** [en cliquant ici](#)  
**Découvrez notre chaîne YouTube** [en cliquant ici](#)

#### **Contacts Presse**

Natalia Fernandez  
[n.fernandez@linka-int.com](mailto:n.fernandez@linka-int.com)  
+33 6 71 28 39 05

**Agence Linka International**  
[www.linka-int.com](http://www.linka-int.com) | +33 1 85 08 70 07