

## Gestion de la relation clients et business services

Annonce V66811 mise à jour le 17/01/2024

### Description générale

#### Fiche d'identité de la société

Forme juridique	SA
Ancienneté de la société	Plus de 10 ans
Localisation du siège	Vaud

#### Résumé général de l'activité

Société de services de type "contact center" spécialisée dans les relations clients et les services professionnels à haute valeur ajoutée (business services).

Le cœur de ses activités se concentre sur un contact center (ou "communication center").

La société propose une gamme de services variés et adaptés aux besoins de chaque client, tels que la gestion téléphonique des processus de sécurité (banques, cartes de crédit), des dépannages d'urgence, des secours 24/7 et tout autre service outsourcé par ses clients.

La totalité des opérations est effectuée en Suisse.

Les prestations sont proposées en quatre langues (F, D, I et E) sur une plage horaire 24h/24, 7j/7.

La société dispose d'une clientèle diversifiée telle que des avocats, cliniques et hôpitaux, banques ainsi que des multinationales.

Dans la majorité des cas, la société fait l'interface entre ses clients et leurs propres clients en assurant une réponse aux demandes de renseignements, de dépannages et/ou de Help desk et en réceptionnant les alarmes et/ou appels destinés aux services d'urgence.

#### En plus

La société possède une ou plusieurs **marques** déposées à l'INPI

La société travaille à l'**export**

### Éléments chiffrés

Année de référence	2022
Fonds propres	2 300 k€
Dettes financières	1 500 k€
Trésorerie nette	2 200 k€

En k€/année	2020	2021	2022	2023
CA	2100	2000	2 300	2 600
Marge brute				
EBE	340	250	350	390
Rés. Exp.	250	180	250	320
Rés. Net	240	170	250	290
Salariés	35	30	35	37

## Indications concernant les éléments chiffrés

La société possède un bâtiment administratif comprenant 608 m<sup>2</sup> de bureaux soit deux niveaux hors sol (400 m<sup>2</sup>) et un niveau en sous-sol (208 m<sup>2</sup>). Une partie du sous-sol est aménagée en espace de travail. Un étage supplémentaire est constructible.

Rendement brut 5%.

Prix de vente estimé: 3'400'000 CHF.

## Positionnement concurrence

### Positionnement par rapport au marché

Les call centers (ou Contact Centers) seront de plus en plus amenés à se diversifier devant l'accroissement des moyens d'entrer en contact de manière instantanée : téléphone, internet, messagerie instantanée, communication vidéo, chat, intelligence artificielle, ...

Toutefois, malgré les progrès numériques, nombreux sont les clients rassurés à l'idée d'avoir une présence physique à qui parler et non pas uniquement un robot.

Ceci est d'autant plus valable en Suisse, où les sociétés nationales ne délocalisent pas leur service à la clientèle car, contrairement à d'autres pays européens, la proximité et la langue demeurent des critères importants.

En effet, avec ses quatre langues nationales que sont l'allemand, le français, l'italien et le romanche, le client romand n'appréciera pas qu'on lui parle avec un accent français, et le client suisse-alsacien ne tolérera pas qu'on lui réponde en « bon allemand ».

Pour toutes ces raisons, cette société croit en l'évolution positive de son marché et du volume de la demande.

### Concurrence

La concurrence locale en Suisse est peu nombreuse.

La société a axé sa stratégie sur la communication de proximité, avec un service personnalisé et un suivi rigoureux des cas, ce que peu de concurrents offrent.

### Points forts

Marque très reconnue dans le marché.

Société bénéficiant de 35 ans d'existence.

Leader en Suisse romande.

Haut potentiel de croissance.

Équipe de management solide et expérimentée.

Plus de 100 clients actifs.

Infrastructure «state of the art» (Telephonie, IT & CRM).

Investissements entièrement financés en interne.

Situation financière solide (trésorerie et dette hypothécaire uniquement).

Propriétaire d'un immeuble indépendant et à potentiel (Est. value CHF 3,35 million).

### Points faibles

Structure trop petite pour prendre des très gros contrats.

Concurrence étrangère (due au coût des ressources).

## Infos sur la cession

### A propos de la cession de cette entreprise

Type de cession envisagée	Majoritaire
Raison principale de cession	Départ à la retraite
Prix de cession	6 000 k€
L'immobilier est compris dans la cession.	
Prix de l'immobilier uniquement	3 600 k€

### Profil de repreneur recherché

Profil recherché	Personne physique ou morale ou fonds d'investissement
Apport en fonds propres minimum pour se positionner sur ce dossier	1 100 k€