John Paul fusionne avec l'américain LesConcierges pour donner naissance au N°1 mondial de la fidélisation

- **John Paul devient le numéro 1 mondial des services de relation client premium et de fidélisation des salariés.**
- **John Paul devient l'unique acteur du secteur en mesure d'offrir la même excellence de service, partout dans le monde.**
- **Avec plus de 1000 collaborateurs et un chiffre d'affaires consolidé de 70 millions de dollars, l'entreprise a pour objectif de réaliser 150 millions de dollars de chiffre d'affaires en 2017.**

Paris, le 20 janvier 2016. John Paul et LesConcierges annoncent aujourd'hui leur fusion. Le groupe John Paul devient le numéro 1 mondial des services de relation client premium et de fidélisation des salariés.

Le premier acteur global au service d'une relation d'excellence

Avec cette fusion, le groupe John Paul devient l'unique acteur à pouvoir proposer la même qualité et exigence de service partout dans le monde. Cette couverture géographique permet désormais aux groupes mondiaux de disposer d'un partenaire unique pour développer les relations privilégiées et nécessaires avec leurs clients, de plus en plus exigeants, nombreux et mondiaux.

John Paul intervient aussi bien auprès des marques désireuses de fidéliser leurs meilleurs clients que des entreprises souhaitant fidéliser leurs meilleurs collaborateurs.

Opérant principalement en marque blanche, John Paul a pour ambition de devenir la Signature mondiale du Service d'excellence.

Des synergies géographiques, sectorielles et technologiques

La fusion entre John Paul et Les Concierges repose sur de fortes complémentarités.

Unis, les réseaux de John Paul et LesConcierges se complètent parfaitement afin d'offrir la couverture mondiale la plus globale de la profession. Le nouvel ensemble est présent sur les cinq continents : Etats-Unis, Europe, Afrique, Asie et Pacifique, emploie plus de 1000 salariés, traite plus d'un million de requêtes par an et réalise un chiffre d'affaires consolidé de 70 millions de dollars. Son ambition est

d'atteindre 150 millions de dollars de chiffre d'affaires en 2017, sur un marché de la fidélisation estimé à plus de 30 milliards de dollars.

Unies, les deux entreprises offrent au marché la gamme de services la plus riche, au service des marques et des entreprises les plus exigeantes, tant en fidélisation des clients que des collaborateurs.

Unis, les deux groupes offrent la plateforme technologique la plus avancée, tant au niveau des interfaces utilisateurs que des outils à disposition des concierges, pour garantir la meilleure expérience client.

David Amsellem, CEO de John Paul :

« Grâce aux outils de la révolution numérique, nous avons réinventé l'un des plus beaux métiers du monde, celui de Concierge de palace.

Aujourd'hui, notre « Concierge augmenté » est devenu le pivot de la relation des plus grandes marques désireuses de fidéliser leurs meilleurs clients et collaborateurs : nous sommes l'âme de leurs programmes relationnels.

Au-delà des complémentarités importantes, cette fusion marque une étape cruciale de notre développement auprès des grands groupes mondiaux, puisque nous devenons le seul acteur global capable d'offrir la même excellence et la même expérience client partout dans le monde. »

A propos de John Paul :

John Paul a créé le « Concierge augmenté », le Concierge de la plus grande tradition, avec les moyens nés de la révolution numérique. Aujourd'hui, au service des marques et des entreprises les plus attentives à leur relation client, John Paul cultive les valeurs de mémoire, d'intuition, d'engagement, de réseau et de discrétion immuables au Concierge.

En 2016, sa fusion avec LesConcierges fait de John Paul le numéro 1 mondial de la fidélisation. Le groupe emploie plus de 1 000 collaborateurs répartis dans onze bureaux répartis sur les cinq continents, Amériques, Europe, Afrique, Asie et Pacifique.

Doté des meilleures expertises métier, d'outils technologiques brevetés et de réseaux de partenaires exclusifs à travers le monde, John Paul offre la solution de fidélisation la plus complète et la plus globale aux entreprises et marques les plus prestigieuses de la planète, dans plusieurs secteurs : la banque, l'automobile, le transport, les télécoms, la santé, l'assurance, le luxe…

John Paul accompagne ses clients sur la conception de leur offre ainsi que sur la mise en œuvre de leurs programmes relationnels, incluant une offre de service, de contenu et d'animation multicanale personnalisée.

Créé en 2007 à Paris, John Paul France est devenu en huit ans le numéro 1 en Europe de la relation client premium. Avec des bureaux à Paris, Londres, Berlin, Luxembourg, Marrakech, Shanghai, Hong Kong et Singapour, John Paul employait plus de 400 collaborateurs fin 2015.

Créé en 1987, LesConcierges est devenu le numéro 1 américain des services de conciergerie à destination à la fois des clients de marques que de leurs collaborateurs. Avec des bureaux à San Francisco, Atlanta, Londres, Shanghai, Sydney, LesConcierges employait plus de 600 collaborateurs fin 2015.