



procent is niet heel hoog, maar de winst zal naar schatting de komende drie jaar wel met gemiddeld 15 procent stijgen.

AANDACHTSPUNTEN

Per saldo is de impact van de pandemie op Teleperformance niet bijster groot geweest. Weliswaar kreeg Teleperformance vanuit overheden ten tijde van de pandemie meer vaccinatiegerelateerde werkzaamheden ('Covid contracts'), maar daar stond een sterk lager aantal klantcontacten tegenover in de sectoren toerisme, hotels en luchtvaart. De toerismesector vertoont inmiddels zoals bekend weer stevig herstel.

Een ander aandachtspunt vormen steeds slimmere chatbots (kunstmatige intelligentie). Menselijk klantcontact zou daardoor steeds minder nodig zijn. Teleperformance stelt dat het bedrijf zich eveneens met deze technologie bezighoudt om de eigen dienstverlening verder te verbeteren. Bovendien is het volgens het management van Teleperformance zo dat (de mogelijkheid tot) menselijk contact altijd een belangrijke rol zal blijven spelen, vanwege het belang van sociale en emotionele connecties bij het onderhouden van klantrelaties.



OVER DE AUTEUR

Hendrik Oude Nijhuis is een expert op het gebied van waarde-beleggen en auteur van de bestseller: 'Leer beleggen als Warren Buffett - zijn beleggingsstrategie in theorie & praktijk' (www.beterinbeleggen.nl)

De auteur bezit geen aandelen Teleperformance.

OPRICHTER AAN HET ROER

De oprichter en tevens huidige bestuursvoorzitter is Daniel Julien (geboren 1952; totale vergoeding afgelopen jaar: 4,7 miljoen euro). Julien heeft Teleperformance in 1978 op 25-jarige leeftijd opgericht en heeft nog zo'n 2 procent van de aandelen in bezit die op dit moment een waarde vertegenwoordigen van iets meer dan 300 miljoen euro.

Begonnen in 1978 met één callcenter met slechts tien telefoonlijnen, slaagde Julien erin om in 1985 marktleider op de callcentermarkt te worden in Frankrijk, in 1995 in Europa en vervolgens wereldwijd. Teleperformance mikt op een omzet van ten minste 10 miljard euro in 2025, waar de omzet over het afgelopen jaar nog uitkwam op 7,1 miljard euro.

De winstgevendheid (return on invested capital) kwam over 2021 uit op een mooie 27,3 procent, en deze ligt structureel op een aantrekkelijk hoog niveau. In termen van waardering - de earnings yield (zie kader) bedraagt 4,3 procent - lijkt het aandeel niet goedkoop, maar hier staat tegenover dat voor de komende jaren verdere winstgroei wordt voorzien. Dat maakt Teleperformance al met al voldoende interessant om als belegging te overwegen.

Amazon, Samsung en KPN. De opgebouwde relatie met Teleperformance maakt dat klantbedrijven doorgaans niet snel geneigd zullen zijn naar een concurrent over te stappen.

GOEDE VOORUITZICHTEN

Teleperformance groeit zowel op organische wijze als middels overnames. Het bedrijf is over de hele wereld actief, in 170 landen.

De klanten van Teleperformance zitten in allerlei sectoren, maar met name social media, gezondheidszorg en online entertainment worden door het bedrijf aangemerkt als aanjagers van de groei. Het dividend is sinds 2010 ieder jaar gegroeid, met uitzondering van 2020 waarin het bedrag gelijk bleef. Het dividendrendement van 1,2

TELEPERFORMANCE PRESTEERT DE LAATSTE VIJF JAAR EEN STUK BETER DAN DE INDEX

