

HENDRIK OUDE NIJHUIS KIJKT NET ALS WARREN BUFFETT GRAAG NAAR DE VOLGENDE WAARDE-RINGSMAATSTAVEN:



> RETURN ON INVESTED CAPITAL (ROIC)

Deze ratio wordt berekend door het bedrijfsresultaat te delen door het geïnvesteerde kapitaal. De ROIC geeft aan in welke mate een bedrijf uitblinkt in het verdienen van geld. Bedrijven met een hoge ROIC hebben vaak een duurzaam concurrentievoordeel.



> EARNINGS YIELD (EY)

Deze ratio wordt berekend door het bedrijfsresultaat te delen door de beurswaarde waarbij een correctie is aangebracht voor eventuele schulden en cash. Omdat gerekend wordt met het bedrijfsresultaat en gecorrigeerd wordt voor de balanspositie is de Earnings Yield een betere maatstaf om de waardering van verschillende aandelen met elkaar te vergelijken dan de meer bekende koers-winstverhouding.

Teleperformance: MARKTLEIDER IN KLANTCONTACT

Het Franse Teleperformance begon als callcenter voor eindconsumenten, maar is inmiddels ook actief met webchats, social media en messaging. Het rendement op het geïnvesteerde kapitaal en de groeiverwachtingen maken het tot een aandeel dat het overwegen waard is.

Teleperformance werd opgericht in 1978 en levert verschillende diensten op het gebied van *customer service* en *customer care*. Zo helpt het bedrijven en overheden om hun klanten op afstand van de beste service te voorzien via verschillende kanalen zoals telefoon, social media, chat, messaging, e-mail en digitale assistenten.

Wie bijvoorbeeld belt met een servicemedewerker van Bol.com, een bezorgsite, een streamingdienst of een zorgverzekeraar, heeft een reële kans om een medewerker van de klantenservice aan de lijn te krijgen die in dienst is van Teleperformance.

Het aanbod van Teleperformance zelf wordt onderverdeeld in twee categorieën. De eerste is

Core Services & Digital Integrated Business Services (88,5 procent van de omzet). Hierbij gaat het om zogeheten *customer experience*-diensten: klanten te woord staan en informatie verstrekken, technische ondersteuning bieden en ook hulp bij aankopen door klanten. Bij de tweede categorie, *Specialized Services* (de resterende 11,5 procent van de omzet), gaat het om services zoals online tolken, visumaanvraagbeheer en de invordering van schulden.

Waar Teleperformance is begonnen als callcenter, zijn de aangeboden diensten tegenwoordig beduidend meer verweven met de bedrijven en overheden die klant zijn. De verdergaande digitalisering en opmars van e-commerce zijn ontwikkelingen

die Teleperformance duidelijk in de kaart spelen.

LANGJARIGE KLANTRELATIES

De marktpositie van Teleperformance is behoorlijk goed. Het bedrijf heeft zich gespecialiseerd in het wegnemen van frictie tussen enerzijds een bedrijf (of overheid) en anderzijds de consument (burger). Vaak is Teleperformance beter en goedkoper in staat de eindklanten van de juiste informatie te voorzien, aangezien juist dit de processen zijn waar het bedrijf zichzelf al decennialang mee bezighoudt.

In totaal maken meer dan duizend bedrijven gebruik van de diensten van Teleperformance. Hierbij gaat het doorgaans om grote bedrijven met een flinke klantenbasis, zoals Apple,