

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



> 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,

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

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.

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

