

REPORTAGE

LA RELATION CLIENT : LE NOUVEAU PARADIGME DES CENTRES D'APPELS

AVEC LE CLUB DES CENTRES DE
LA RELATION CLIENT DE L'OUEST



Hugues Brionne,
Président du Club des Centres de la Relation Client de l'Ouest

A la suite d'une étude menée par Idéa 35, le Club des Centres de la Relation Client de l'Ouest a été créé par la CCI Rennes il y a deux ans. Ce club a pour vocation de fédérer les centres d'appels d'Ille et Vilaine et au-delà. Il compte 34 membres, centres d'appels internes, externalisés et prestataires de services pour ces entreprises et est présidé par Hugues Brionne, Directeur des canaux à distance de la Banque Populaire de l'Ouest.

« Notre premier objectif, déclare le Président du Club, est de redonner une **meilleure image** aux centres d'appels ». En effet, bien loin de celle véhiculée par certains médias, les centres de la relation client, plus de 80 recensés dans notre département emploient plus de 4700 personnes. « Il faut savoir que 80 % sont internalisés et que seulement 20 % sont prestataires de services, précise Hugues Brionne. Le métier change et évolue. Aujourd'hui, être téléconseiller signifie, pour la majorité, être diplômé Bac +2. Chaque centre forme en interne ses collaborateurs sur les spécificités de son métier en tentant de bannir les jargons techniques propres à son activité. L'objectif est la dimension qualitative de la relation avec le client. La «gestion de l'humeur» est, à cet égard, essentielle.

« Vis ma vie » pour favoriser les bonnes pratiques

Le Club veut également favoriser les bonnes pratiques et le partage d'expériences. Une première initiative d'échange

de managers et de collaborateurs entre la BPO et Orange a déjà eu lieu. Anne-Laure Bougant, manager SAV chez Orange

Business Services a ainsi passé une journée « dans la peau » de son homologue à la BPO. Pour elle « ce moment a été riche d'enseignements ». Elle confie avoir découvert de nouveaux outils managériaux qu'elle a déjà transposés dans son centre. Par ailleurs, « c'est aussi une reconnaissance pour nos collaborateurs de voir quelqu'un d'extérieur s'intéresser à notre fonctionnement », ajoute-t-elle. Depuis, 40 personnes se sont inscrites pour vivre cette expérience au cours de l'année à venir.



SAV Orange

Développer la filière

Le Club va participer le 28 novembre prochain à l'opération nationale « **Les 24 heures de la Relation Client** ». Cette journée sera articulée en 3 volets. Un concours pour les étudiants avec un prix national à la clé, va être lancé. Ce sera également l'occasion d'organiser des portes ouvertes destinées à un public ciblé (jeunes, chefs d'entreprise...) ainsi qu'un forum sur les métiers qui se déroulera dans les locaux de la CCI Rennes.

« Tout le monde a été client d'un centre. Et l'image que nous en avons est celle qui nous a été renvoyée à ce moment-là. La tâche est donc vaste mais intéressante », précise Hugues Brionne. « C'est pourquoi notre Club porte haut des valeurs de professionnalisme, de transparence, et de souci de l'évolution du salarié ». ■

Contact CCI : Anne-Claude Millet
Club des Centres de la Relation Client de l'Ouest
Rennes - 02 99 33 66 66

“
80 % sont
internalisés
”