

« La relation clients est stratégique »



Frédérique Blin,
présidente du club des centres
de la relation clients de l'Ouest
(35 membres, 2.500 salariés),
associée JCA Développement à
Bruz

Vous participez à la semaine de la relation client avec une journée spéciale le 8 octobre, y a-t-il une image à redorer ?

C'est la 4^e année que nous participons à cette semaine, qui a vocation à valoriser les métiers de la relation clients. Leur image n'est pas forcément juste. Nos métiers évoluent, notamment avec les technologies. Nous sommes de plus en plus dans des interventions multicanales : téléphone, chat, vidéo, mail... L'outil n'est finalement qu'un média. Cette journée doit permettre de mieux faire connaître toutes les facettes de nos métiers.

Quelles sont-elles ?

La relation clients ne se résume pas au téléopérateur. Il y a aussi les métiers de management, du conseil et de la vente, de tout le back-office, du traitement statistique, du SAV, etc. Ce sont aussi parfois des étapes dans un parcours professionnel ou une porte d'entrée. Ce sont des métiers qui se développent aussi au sein même des entreprises. La relation clients est stratégique. Il ne suffit pas d'être à côté du client. Il faut accompagner la digitalisation des services.

Le secteur recrute-t-il encore en France, alors qu'on a beaucoup entendu parler d'offshore ?

Oui, nous embauchons en permanence. À Vitré, Webhelp annonce 200 postes supplémentaires, par exemple. L'offshore, on en revient énormément pour le B to B. Il y a une demande. En B to C, c'est différent, il faut faire du volume... Cette semaine est un moyen de recruter. Le 8, nous organisons une matinée portes ouvertes dans les centres rennais mêmes : La Poste, Direct Assurance, Néotoa, Ciprès, Françoise-Saget... L'après-midi, un forum présentera 5 métiers à l'Exploratoire à Rennes, ponctué d'un speed-meeting avec des salariés. Puis, une conférence-débat sera animée par Christophe Grolleau, coach spécialiste de la motivation et du bonheur au travail, car oui, on peut être heureux dans un centre d'appels !

Propos recueillis par G.B.

Journal des
Entreprises
Octobre 2015