

Les centres d'appels se font connaître

Les entreprises rennaises, où des employés répondent à vos appels, ouvrent leurs portes, jeudi.

Trois questions à...



Frédérique Blin, chef de projet chez JCA Solutions et présidente du club des centres de la relation clients de l'Ouest.

Qui fait partie de votre club ?

Il y a trente-cinq membres, qui représentent près de 2 500 salariés. Les profils sont très variés : Webhelp, qui emploie plus de 400 personnes, le plateau Canal +, Direct Assurances, la Banque postale... Mais aussi des structures plus modestes, comme Neotoa, à Rennes. Le but du club est de favoriser l'échange d'expériences entre les professionnels de la relation clients.

Y a-t-il des abus dans les métiers de téléconseillers, télévendeurs ?

Pendant longtemps, les entreprises ont considéré la relation clients comme un coût, qu'il fallait réduire. Cela a fait baisser la qualité du service, c'est vrai. Mais la prise de conscience a été énorme.

Aujourd'hui, les clients des entreprises ne se posent plus la question de la fidélité. Ils sont très volatils, n'hésitent pas à changer de fournisseur, d'opérateur. Le travail de téléconseiller est un vrai métier de vente, pas un simple job. Les entreprises s'en sont rendu compte.

Quel est le but de la journée du 8 octobre ?

Montrer la réalité de ces métiers, telle qu'elle est. Il y aura trois temps forts : Le matin, une dizaine de centres d'appels ouvrent leurs portes, à Rennes, Bruz et Vitré. On peut les visiter, rencontrer les salariés et voir la réalité des plateaux, loin des fantasmes et des caricatures. L'après-midi, à l'Exploratoire, cours des Alliés, seront présentés les métiers de la relation client : télévendeur, téléconseiller, manager... Des métiers qui peuvent être difficiles, mais pour lesquels on recrute en permanence, avec de vraies possibilités d'évolution de carrière. La fin d'après-midi sera consacrée à une conférence-débat, à la CCI de Rennes.

Inscriptions aux portes ouvertes : www.themavision.fr/crc