

Newsletter Entreprises

L'essentiel de l'actu éco dans votre boîte mail

mon.adresse@mail.fr

Je m'inscris !

Actualité du jour

Vendredi 17

Recrutement. Au Havre, les centres d'appels créent des emplois

Le secteur de la relation clients emploie environ 1 200 salariés au Havre, et prévoit de nouvelles embauches en 2016. Découverte du métier auprès des 400 employés du centre de contact Ceaco



Reportage

Une facture d'énergie plus élevée que prévue ? Une ouverture de compteur à la suite d'un déménagement ? Une question sur un forfait de téléphonie ? Un réseau ? Chaque jour, les quelque 400 chargés de clientèle de l'entreprise [Ceacom](http://www.havre-developpement.com/filieres_havre_centresappels.asp), au Havre, appellent de centaines de clients de deux grands noms de l'énergie et de la téléphonie en France. « **Il y a la prise en charge téléphonique, mais nous gérons des dossiers** », explique Guillaume Milert, le directeur de ce centre de contact, filiale du groupe Bertelsmann, créé en 2006, pour qui le métier de téléconseiller est un **job d'appoint, qui demande de l'empathie, de l'intelligence et un sens client** ».

Ceacom, mais aussi [SPB](http://www.entreprises.ouest-france.fr/article/alencon-spb-assure-50-emplois-bientot-50-autres-03-07-2014-152182), Nestor et Nelson, Meille encore Filiassur emploient près de 1 200 personnes au Havre, où le taux de chômage dépasse les 12 %. Après une baisse d'activité dans les années marquées également par des mouvements sociaux, l'activité repart à la hausse dans le secteur de la relation clients. Ainsi, Guillaume Milert prévoit de nouvelles embauches dès janvier 2016. « **Nos entreprises sont vouées à grandir, à créer de l'emploi, et à pérenniser les employés** », estime le directeur.

Cinq à six appels par heure

Du lundi au samedi, de 8 h à 21 h, les téléconseillers (dont 80 % sont des femmes) se relaient et prennent place devant un ordinateur, micro-casque sur l'oreille, à répondre aux besoins des clients. Lors de l'appel, le dossier de l'utilisateur s'affiche sur l'écran. « **À nous de vérifier qu'il s'agit bien de la bonne personne** », dit Anne-Sophie Fouquer, manager chez Ceacom, du leader de l'énergie en France et ses 30 millions de clients. Les appels proviennent principalement du sud de la France et de la région parisienne.

Une cadence soutenue qui n'empêche pas les moments de convivialité lors d'animations mises en place par la direction ou le comité d'entreprise : coupe de rugby, marché de Noël, journée *Star Wars* et Halloween, tournoi de futsal... Des moments appréciés par les salariés dont la moyenne d'âge est de 32 ans.

Var

A lire aussi

Contenus sponsorisés par Outbrain

Recommandé par