

ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT - BAILEY

TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

J'aime passer du temps avec mes amis et ma famille. Je suis également aux études; j'étudie en ressources humaines. Je passe donc beaucoup de temps sur mes travaux scolaires. J'aime aussi cuisiner et aller m'entraîner. J'aime aussi regarder TikTok.

Au service clientèle, ma journée se résume à me connecter, à mettre en place tous mes systèmes et à prendre les appels.

Tout d'abord, en début d'appel, nous devons nous présenter et expliquer avec quel client nous traitons. Ensuite nous procédons aux vérifications pour le respect de la vie privée pour assurer que nous traitons avec la bonne personne, puis nous les aidons. À la fin de l'appel, nous nous assurons que tout est clair quant à la raison précise de l'appel. Nous veillons donc toujours à ce que les questions et les préoccupations soient traitées, quelle que soit la raison de l'appel.

La culture du bureau est très familiale. En entrant, on trouve toujours un gestionnaire ou un collègue souriant. Nous cherchons tous à atteindre le même objectif : fournir un excellent service à la clientèle. Il fait bon de savoir que nous pouvons toujours compter sur ce soutien.

En tant que représentants et représentantes du service clientèle Accenture, nous avons accès au soutien de plusieurs façons. D'abord, nous avons un rapport direct avec nos équipes. Nous nous parlons tous les jours, nous échangeons des idées et des opinions. Ensuite, nos gestionnaires d'équipe avec qui nous discutons quotidiennement. Avec eux, nous déterminons le déroulement du travail au cours de la journée. Ils nous renseignent également sur l'évolution de nos statistiques.

Nous avons également la possibilité de traiter directement avec les responsables d'équipe pour du soutien durant les appels. En cas de difficulté, ils sont à notre disposition en cliquant sur un bouton.

J'ai amélioré mes compétences en communication en traitant avec différentes personnes issues de différentes cultures et parlant différentes langues. De plus, cela m'aide à améliorer mes compétences en matière de développement de l'esprit d'équipe.

Je dirais 100 %. Les possibilités offertes sont tellement nombreuses et variées. Personnellement, ce que j'ai énormément appréciée en travaillant chez Accenture, ce sont les possibilités de bénévolat. Je cherche à me développer professionnellement et personnellement, donc le fait de pouvoir travailler ici et d'avoir différentes opportunités, comme le bénévolat dans différents domaines, rend le travail ici vraiment passionnant.

Les principales qualités d'un représentant ou d'une représentante du service à la clientèle chez Accenture sont l'ouverture d'esprit, l'ouverture à la communication, l'accent sur les compétences en développement d'esprit d'équipe et l'attention portée aux détails.

Mes trois mots seraient : famille, croissance et opportunités.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

Accenture et son logo sont des marques déposées d'Accenture.