

# ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT - JOHN

## TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

Dans mes temps libres, j'aime jouer au basketball. J'ai joué au basketball universitaire pendant plus de trois ans. J'aime aussi jouer à des jeux sur ordinateur. Et j'adore cuisiner. Lorsque ma journée commence, je me connecte généralement à mon ordinateur, je consulte mes courriels pour voir s'il y a un suivi de quelque chose dont j'ai parlé, comme les changements à venir, et je m'organise dès la première heure pour que ma journée soit parfaite. Mon rôle comprend les appels de sensibilisation durant lesquels nous communiquons avec nos clients pour nous assurer que tout a été résolu ou pour vérifier s'il n'y a rien d'autre dont nous devrions nous occuper, afin qu'ils reprennent le cours normal de leur activité.

Lorsque les clients communiquent avec nous, nous sommes en mesure de faciliter le processus en les aidant à rétablir les choses ou en les formant sur certains sujets qu'ils ne comprennent pas tout à fait, afin de les aider à avancer et à continuer leur journée. J'ai appris à traiter avec différents types de clients. Tout dépend de leurs besoins, il faut essayer d'y répondre, de résoudre leurs problèmes et tout ce genre de choses. Je me suis aussi découvert des compétences insoupçonnées en résolution de problèmes.

La personne qui conviendrait le mieux à ce poste serait quelqu'un de très empathique, capable de comprendre le point de vue du client et les irritants communs qu'il rencontre. Le conseil que j'aimerais donner à quelqu'un qui postule, c'est d'être prêt à

apprendre, et ce de manière continue. Mais aussi la personne doit savoir que ce sera agréable et qu'elle sera soutenue tout au long du parcours, à cent pour cent par ses collègues, ses pairs et ses responsables. Je dirais accommodant, éducatif et inspirant.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

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