



# ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT - LAURA

## TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

En dehors du travail, j'ai trois enfants qui me tiennent relativement occupée, ainsi que cinq chats. Et durant mes temps libres, je fais beaucoup de lecture. Une journée typique au service à la clientèle se déroule à un rythme très rapide. On fait différentes choses : on gère les escalades et on résout les problèmes des clients, on aide d'autres agents à traiter des appels, on travaille directement avec nos clients et on résout les problèmes à ce niveau. L'un des scénarios qui m'ont le plus marquée est celui d'un client en proie à de très graves difficultés au point où il était en larmes, mais qui, à la fin de l'appel, était ravi que nous ayons pu trouver une solution pour l'aider et lui permettre de ne plus s'inquiéter.

Honnêtement, certains de mes meilleurs amis font partie de mon équipe. Nous parlons ensemble et nous nous réunissons, même en dehors du travail. Je peux toujours m'adresser à certains collègues de l'équipe en qui je peux avoir confiance, même pour les problèmes personnels.

Nous avons un bon esprit d'équipe, même si nous sommes peu nombreux. On peut toujours compter sur les autres membres. Si l'on n'arrive pas à comprendre un scénario en particulier, il y a toujours une personne-ressource qui peut nous aider à démêler la situation et à résoudre le problème pour le client. L'interaction avec les clients et la possibilité de faire une différence sincère

dans la vie des gens. Quelqu'un de très empathique et bienveillant qui est capable de voir en dehors des cadres.

En effet, puisque les scénarios qui nous sont présentés ne sont pas tous nécessairement noirs ou blancs, certaines choses doivent être examinées différemment. C'est très gratifiant. Il y a de la place pour la croissance. C'est agréable. Les collègues sont formidables et il y a toujours une possibilité à saisir.

Agréable, dynamique et gratifiant.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

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