

ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT – LEO

TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

En dehors du travail, j'aime faire des activités de plein air. La plupart du temps, on voyage en famille pour explorer de nouveaux endroits, découvrir de nouvelles choses et bien sûr, créer de nouveaux souvenirs. Je suis batteur dans l'âme. Dès que l'occasion se présente, je me mets en contact avec des artistes locaux, ou aussi avec mes amis qui aiment les séances musicales pour raviver ma passion.

Au travail, je réponds principalement aux appels téléphoniques pour aider les clients à répondre à leurs questions, j'effectue du dépannage de base en cas de problèmes techniques et j'aide également au processus en ligne.

Prendre soin des gens, les aider du mieux que je peux, reconnaître leurs problèmes et les résoudre. Et c'est très agréable, car l'une de mes passions, c'est d'aider les gens.

Il m'est arrivé d'avoir un client très frustré d'avoir à réinitialiser son mot de passe. J'ai donc fait preuve d'empathie pour l'aider du mieux que je pouvais. C'est ainsi qu'il s'est senti pris en charge et qu'il a été satisfait du processus.

Au travail, il y a des objectifs à atteindre. On peut recevoir des points de prime, des avantages, des récompenses. J'ai moi-même reçu des points de prime que je peux convertir en bons d'achat à utiliser chez certains détaillants participants.

L'un des facteurs qui font que je m'épanouis chez Accenture, c'est son leadership fort et positif. L'entreprise est flexible et s'adapte très bien aux changements. Et la culture Accenture est très bien promue à tous les niveaux. Et grâce à ses valeurs fondamentales, les employés ont un sentiment de visibilité, de sécurité et d'appartenance.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

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