

ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT -SAQLAIN

TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

En dehors du travail, j'aime jouer au cricket. C'est l'une de mes passions. En grandissant et en déménageant au Canada, j'ai découvert le basketball, et c'est devenu ma nouvelle passion. Je passe autant de temps que possible avec ma famille et mon enfant.

Je commence la journée en ouvrant notre canal d'assistance par clavardage. Je reste dans le clavardage tant et aussi longtemps qu'il y a de l'activité. Lorsque ça devient moins occupé, je me penche sur les courriels et je m'assure que tout est à jour. On doit donc s'assurer de bien gérer le canal de clavardage et le canal de courriel, car toutes les personnes qui utilisent le clavardage veulent une réponse rapide. Je dirais qu'il s'agit d'un environnement qui évolue rapidement, et si c'est quelque chose que vous recherchez, c'est le poste pour vous.

J'aime quand on me dit que c'est grâce à moi que l'entreprise a pu se développer. C'est un échange mutuel et on vous le fait savoir, par exemple « Tu as créé un impact positif sur mon entreprise. Je suis passé de 30 000 à 60 000 en trois mois. ». Lorsque cela se produit et qu'on vous attribue le mérite, tout devient encore plus intéressant. C'est un peu comme la cerise sur le sundae.

J'ai beaucoup appris sur ce qui forme le caractère. J'ai appris à être patient. En interagissant avec de nombreuses personnes, on apprend à répondre à telle ou telle personne d'une certaine manière. Tous ceux qui vous entourent veulent vous voir progresser. Si on vous voit hésiter, on vous

viendra en aide et on vous dira : « Hé, tu vas y arriver. Tu peux régler ce problème. Regardons ça ensemble. On va régler cette question. Nous allons travailler ensemble », et ils vous mettront tellement à l'aise que vous vous direz : « D'accord, il n'y a pas de raison de s'inquiéter. Je peux régler ça avec eux. » Et cela n'est pas qu'une simple anecdote, cela fait vraiment partie de la culture établie ici. Et c'est l'une des raisons pour lesquelles j'aime être là où je suis. Famille, environnement respectueux et égalité.

La meilleure personnalité pour ce poste serait quelqu'un qui veut aider n'importe qui. S'il est très gratifiant pour vous de parler à des gens qui sont malheureux et frustrés par leur problème non résolu, et de leur offrir une solution et de voir leur comportement changer et voir plus heureux, c'est exactement le rôle qui vous convient.

J'ai fait des recherches sur Accenture et j'ai découvert qu'il s'agit d'une société classée au Fortune 500. Je me suis dit : « Voilà une entreprise où je veux travailler ». C'est ainsi que je le vois. Si quelqu'un me demande : « Où travaillez-vous? ». Je ne dis pas seulement « Oh, je travaille ici. ». Je dis « Oh, je travaille chez Accenture. ». C'est quelque chose dont je suis vraiment fier.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

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