

Contact Center Supervisor BF

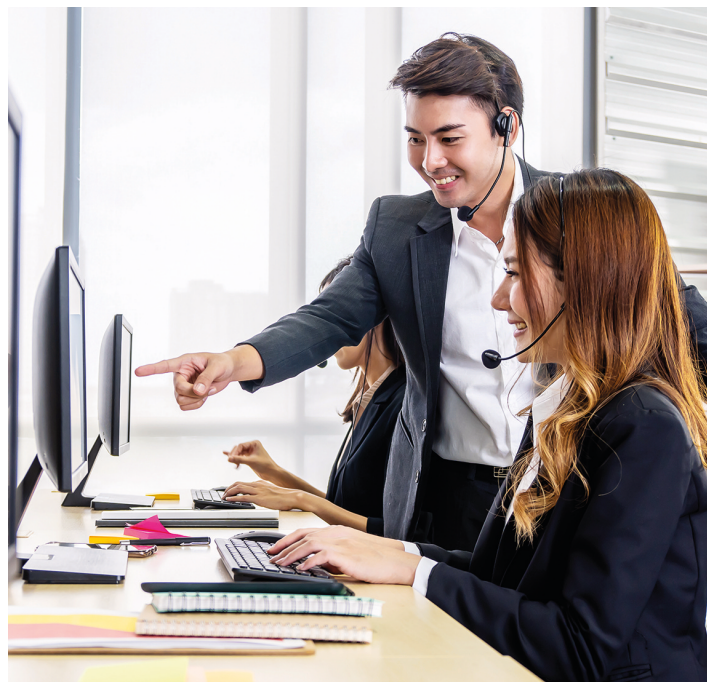
communiquer, donner des instructions, piloter, téléphoner, conseiller, répondre

De nombreuses entreprises telles que les assurances, les banques, les instituts de cartes de crédit, les sociétés de vente par correspondance en ligne ou les entreprises de télécommunications utilisent l'offre de services des Contact Center ou des Customer Care.

Pour que les collaborateurs aient une direction et des interlocuteurs, les Contact Center Supervisors s'occupent de toutes les questions qui dépassent leurs compétences. Ils recrutent des Call Center Agents et les forment à la meilleure prise en charge possible des clients, que ce soit pour les entretiens téléphoniques ou la correspondance. Ils apportent leur aide et leurs conseils aux collabora-

teurs dans de nombreuses tâches, par exemple pour les questions relatives aux différentes offres de services des donneurs d'ordre, aux réclamations, à la protection et à la sécurité des données, aux directives ou au droit des contrats avec le Customer Care Center. Ils gèrent et coordonnent les processus de conseil à la clientèle et connaissent pour cela les segments de services de leurs mandants.

Comme les renseignements, les ventes et les conseils doivent être fournis avec la même qualité, même aux heures de pointe, les Contact Center Supervisors sont des champions de la gestion du temps et de la gestion du stress ou des conflits.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que les nouvelles directives sur le service à la clientèle que le Call Center Manager souhaite mettre en œuvre soient appliquées par les Call Center Agents, les Contact Center Supervisors sont là pour servir d'intermédiaires.
- ▶ Afin que les entreprises donneuses d'ordre soient satisfaites des prestations du Customer Care Centers, les Contact Center Supervisors donnent aux collaborateurs des instructions concernant la satisfaction des clients.
- ▶ Afin que les Call Center Agents bénéficient d'un soutien pendant les périodes de pointe, les Contact Center Supervisors se chargent de l'acquisition de nouveaux clients et effectuent principalement des Outbound-Calls (appels sortants).

Les faits

Admission

- En passant l'examen:
- Formation professionnelle initiale (CFC) d'au moins 3 ans, diplôme de commerce, maturité gymnasiale ou titre équivalent et;
 - 2 ans d'expérience professionnelle dans un Contact Center ou un Customer Care Center ou;
 - 4 ans d'expérience professionnelle dans le domaine mentionné ainsi que;
 - la réussite de l'examen de l'association en tant que Call Center Agent ou un titre équivalent.

Formation

8 mois de formation en cours d'emploi.
Remarque: les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

Les aspects positifs

Les personnes qui voient des avantages dans des horaires irréguliers et qui sont très

communicatives, s'épanouissent en tant que Contact Center Supervisor. Grâce aux nombreuses demandes dont ils font face dans cette fonction, ils en apprennent tous les jours.

Les aspects négatifs Être disponible ou du moins joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 n'est pas rare dans cette profession. Il est souvent impossible d'exercer cette activité sans travailler le week-end ou en équipe.

Bon à savoir Selon le segment de services des donneurs d'ordre, le Contact Center Supervisor peut trouver un domaine qui l'intéresse aussi personnellement. Pour les uns, il s'agit de sociétés de vente par correspondance en ligne, pour les autres, de banques pour lesquelles ils dirigent l'équipe d'un Contact Centers ou d'un Customer Care Centers.

Profil requis

	avantageux	important	très important
attitude amicale, bonnes manières	■		
capacité à travailler en équipe	■	■	
capacité de communiquer, capacité de gérer les conflits	■	■	■
confiance en soi, autoréflexion	■		
diplomatie, capacité à s'imposer	■	■	
intérêt pour le conseil, intérêt pour le contact avec le client	■	■	■
orientation client	■	■	■
qualités de dirigeant	■	■	■
résilience, patience	■	■	
volonté de travailler selon un horaire irrégulier	■	■	

Plans de carrière

↑	Directeur/-trice EPD ES (diplôme postgrade)
↑	Marketing Manager ES (diplôme fédéral)
↑	Expert/e en conduite organisationnelle DF (diplôme fédéral)
	Contact Center Supervisor BF
	Formation professionnelle initiale avec CFC (voir admission)