

ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT - FERNANDA

TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

J'adore faire des randonnées. J'ai un petit chien et nous aimons sortir. En été, nous aimons aller camper et prendre un peu de soleil.

Je me connecte le matin, j'envoie quelques courriels aux PME avec lesquelles je vais travailler, avec lesquelles j'ai un appel programmé. À partir de là, je prends le temps de me préparer, de passer en revue leurs différentes stratégies en matière de médias sociaux, de m'assurer que j'ai une bonne compréhension fondamentale de la manière dont je vais pouvoir les aider.

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai l'occasion d'effectuer des appels de sensibilisation proactifs, ce qui nous permet d'entrer en contact avec les petites entreprises pour leur présenter le programme et la manière dont nous pouvons les aider. Le rythme est vraiment très rapide. Il faut pouvoir faire le suivi de plusieurs choses différentes. Nos entreprises changent tous les trimestres, voire tous les mois. Nous devons gérer les courriels et être en mesure de maintenir des appels complets tout en soutenant les petites entreprises avec lesquelles nous travaillons.

La plateforme évolue chaque jour. De nouveaux produits et de nouvelles fonctionnalités sont lancés très fréquemment. Il est important de pouvoir comprendre leur fonctionnement et ainsi de transmettre ces connaissances aux petites entreprises avec lesquelles vous travaillez. Bien qu'il y ait beaucoup de changements, nos équipes d'assistance nous donnent

généralement beaucoup de conseils pour nous aider à comprendre et à relayer ces informations.

Depuis que j'ai commencé à travailler ici, j'ai pu développer considérablement mes compétences en matière de communication. Évidemment, je suis au téléphone avec les clients chaque jour, et j'ai l'impression que mes compétences en matière de communication se sont grandement améliorées.

J'ai quotidiennement l'occasion d'aider les petites entreprises à prospérer, en développant leurs connaissances et en les aidant à accroître leur activité, qu'il s'agisse d'une petite famille ou d'un petit groupe de personnes. Pouvoir se déconnecter à la fin de la journée en sachant que l'on fait la différence pour eux est vraiment quelque chose que j'aime de ce poste.

Je dirais donc, partenariat, plaisir et défi. Une personne capable de communiquer efficacement. En outre, quelqu'un qui peut effectuer plusieurs tâches à la fois et qui est capable d'apprendre de nouvelles choses tous les jours. Au rythme où les choses changent, il faut être capable de s'adapter à ces changements et de continuer à fournir un service de qualité à ces petites entreprises.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

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