

Responsable d'équipe service client 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 responsables d'équipe service client 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 collaborateurs 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. Ils traduisent les directives, principes et stratégies de l'entreprise et vérifient le respect des objectifs de leur entreprise par des contrôles de qualité réguliers.

Comme les renseignements, les ventes et les conseils doivent être fournis avec la même qualité, même aux heures de pointe, les responsables d'équipe service client 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 le responsable d'équipe service client est là pour servir d'intermédiaires.
- ▶ Afin que les entreprises soient satisfaites des prestations du Customer Care Centers, le responsable d'équipe service client donne aux collaborateurs des instructions concernant la satisfaction des clients.
- ▶ Afin que les Call Center Agents puissent donner des renseignements sur le nouvel assortiment d'un site de vente par correspondance en ligne, la responsable d'équipe service client transmet les informations nécessaires.
- ▶ Afin que les Call Center Agents bénéficient d'un soutien pendant les périodes de pointe, la responsable d'équipe service client se charge de l'acquisition de nouveaux clients et effectue principalement des Outbound-Calls.

Les faits

Admission En passant l'examen:
a) Apprentissage avec CFC, maturité spécialisée, professionnelle ou gymnasiale ou titre équivalent et puis
b) 2 ans d'expérience professionnelle dans le service client, dont 1 an dans une fonction de direction ou;
b) attestation formation professionnelle (AFP) et 4 ans d'expérience professionnelle dans le domaine mentionné, dont 1 an dans une fonction de direction.

Formation 9 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 responsable d'équipe ser-

vice client. 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 responsable d'équipe service client 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)
Responsable d'équipe service client BF
Formation professionnelle initiale avec CFC (voir admission)