

Viatis motive les conseillers des centres d'appels

by Correspondances lorraines - mardi, septembre 23, 2014

<http://correspondances.fr/viatis-motive-les-conseillers-des-centres-dappels/>

Nouveau président du club Viatis, qui regroupe les principaux centres d'appels de Moselle, Dominique Muller soutient avec enthousiasme la montée en compétences des professionnels de la relation client. Directeur général de Direct Ecureuil Est, il met ses convictions en pratique sur son site du technopole de Metz.

Implanté sur 1 700 m² sur le Technopole de Metz, le centre Direct Ecureuil Est prend à contrepied les idées reçues sur les centres d'appels. Lumineux, décorés de couleurs vives et agrémentés de plantes vertes, les locaux dégagent une ambiance feutrée. Recrutées à bac + 3, les salariées – essentiellement féminines – sont encouragées à poursuivre leur formation et ne doutent pas de leurs perspectives professionnelles. Toutes ont été formées aux techniques de l'assurance et du crédit. Trois des 80 salariés ont été promus directeurs d'agence de la Caisse d'épargne Lorraine-Champagne-Ardenne et 10 % d'entre eux suivent des formations en alternance.

La structure regroupe les principaux centres d'appels de Moselle dont Arvato (groupe Bertelsmann) et Allodis (Banque populaire Lorraine-Champagne) à Metz, Sage à Saint-Julien-les-Metz et Webhelp à Saint-Avold.

Un baromètre social

Prévue fin novembre à Nancy, la septième édition des Trophées de la relation clientèle Grand Est démontrera le souci de fidéliser le personnel. Pour la première fois, le challenge organisé par Viatis et ses homologues Connect en Meurthe-et-Moselle et Actis en Alsace, intégrera un Baromètre social de la relation client, qui permettra aux téléconseillers des 30 sociétés participantes de remplir anonymement un questionnaire sur leurs conditions de travail. Parrainé par les agences d'intérim Randstad et Moovijob et par le Syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C), la remise des trophées se déroulera le 27 novembre au nouveau centre des congrès Prouvé à Nancy.

Dominique Muller, qui n'est pas peu fier d'avoir vu ses équipes remporter le trophée l'an dernier, leur a lancé en mai dernier un défi ludique et formateur. Durant toute une journée, les salariés ont été invités au parc d'attraction Waligator pour participer à un test d'orthographe organisée par l'entreprise lyonnaise Projet Voltaire. Très appréciée, l'initiative s'est poursuivie par une remise à niveau sous forme d'e-learning.