

Chroniques des centres d'appels

- Réda Benkoula -



**Chroniques
des centres d'appels
- Réda Benkoula -**

Introduction

« Chroniques des centres d'appels » est avant tout un hommage au travail des agents du service à la clientèle qui répondent aux besoins des clients.

Travail ingrat pour certains ou gratifiant pour d'autres, il permet de résoudre les problèmes des clients et répondre à leurs attentes. Il est d'ailleurs exigé à chacun d'avoir le sourire dans la voix et de répondre au client comme si c'était le premier appel de la journée, même si les conditions de travail peuvent être pénibles, comme le rappelle Mehdi Fikri dans un article où il cite : « Contrôle permanent des flux, cahiers des charges ultra restrictifs, dépersonnalisation et flicage des salariés: dans ce secteur en proie à un violent dumping social et aux délocalisations, les conditions de travail sont déplorables¹».

Certains agents font preuve de professionnalisme alors que d'autres peuvent décevoir l'attente des clients qui peuvent parfois être odieux avec eux ou alors tout simplement aimables dans un monde où le client est roi.

D'ailleurs il est important de faire la distinction dans la téléphonie entre les appels sortants (Outband) comme on le voit dans le télémarketing et les appels entrants (Inband) dans le service à la clientèle.

D'une manière générale l'appel sortant tente de susciter un besoin chez le client pour vendre un produit, alors que l'appel entrant répond à un besoin du client qui se retrouve là aussi sollicité par la compagnie avec laquelle il fait affaire dans le but de lui présenter ou de lui vendre des produits. La pression est souvent grande sur les agents qui doivent respecter des grilles de qualité et atteindre des objectifs.

C'est dans cette perspective que cet ouvrage qui est parfois teinté de sarcasme parcourt cet univers pour ne pas oublier que derrière le côté déshumanisant du travail d'agent se cache des personnes comme les autres qui ont des vies avec des hauts et des bas.

L'œuvre sous forme de nouvelles drôles et cocasses est divisée en dix de chapitres pour donner la parole aux clients, aux agents, aux superviseurs et tous ceux qui travaillent dans les centres d'appels.

¹Mehdi Fikri. Centres d'appels, la politique du pire. In L'Humanité, le 2 Juillet 2010.

Branché pour être payé

Nouvellement recruté en tant qu'agent de vente par téléphone, Oscar écoute son superviseur lui prodiguer certains conseils importants concernant sa rémunération salariale :

— Écoute moi bien, tu es payé au salaire minimum...donc si tu ne fais pas de ventes, tu ne réussiras jamais à augmenter ton chèque de fin de semaine. Mon conseil est d'être agressif avec les clients. Peaufine ton approche de vente pour faire du chiffre d'affaires par la même occasion.

— Heu... Réplique Oscar — Mais le client est roi...on ne peut pas le forcer à acheter! L'air sévère son superviseur rajoute une couche :

— Le client a le droit de se faire royalement plumer...et à toi de le convaincre pour faire tes ventes. Ceci est mon conseil pour que tu sois rentable dans mon équipe. Autrement, j'ai un autre conseil pour que tu sois rentable pour toi-même.

— Ah bon ? Lequel ?

— De brancher ton cordon ombilical pour te nourrir!

Oscar ouvre grand les yeux et demande :

— Quel cordon?

— Celui de ton casque banane! Si tu le branches, tu es payé et si tu ne le branches pas, tu perds du fric.

Pause cigarette (2^{ème} partie)

Une pluie d'appels! Telle est l'expression que l'on donne lorsque les appels ne s'arrêtent pas et aujourd'hui Christian en a reçus beaucoup.

Cela ne l'a pas empêché de s'évader pour sortir fumer sa cigarette, loin du carcan habituel des clients et de leurs problèmes d'Internet.

Il venait de finir la dernière bouffée de son mégot de cigarette, lorsqu'il aperçut un autre collègue qui était assis devant l'immeuble, le regard vague.

Christian se dirigea vers lui et lui demanda :

— Encore une mauvaise journée ?

— Si peu, si peu.

— Tu as encore eu droit à des phénomènes ?

— Oui, je crois que c'est mon lot quotidien! Et le pire c'est de savoir que j'en aurai encore et encore!

— C'était quoi le problème cette fois-ci ?

Le regard perdu son collègue répondit :

— J'ai demandé à un client d'ouvrir la fenêtre de son bureau –d'ordinateur bien entendu–

Et lorsque je lui demandé ce qu'il voyait, il m'a répondu qu'il voyait des personnes qui marchent et des voitures qui roulent! Ce pauvre gars avait ouvert la fenêtre du bureau et non celle de l'ordinateur de sa chambre.

D'un téléphone à un autre

D'importantes nouvelles étaient relayées dans les médias canadiens après avoir eu vent d'un communiqué selon lequel le géant américain des télécommunications « Verizon » voulait s'installer au Canada, suite à l'annonce de rachat des parts du Britannique Vodafone. On apprenait que Microsoft avait racheté la branche des téléphones portables de Nokia alors qu'Apple et Samsung continuaient à se faire la guerre pour vendre leurs produits.

Bref, le monde de la téléphonie fait de plus en plus l'actualité et ce n'est pas prêt de s'arrêter, lorsque l'on sait que presque tout se fait par téléphone dans le quotidien.

On fait les achats par téléphone, on paye les factures par téléphone, on communique par téléphone, on s'informe et on consulte ses courriels sur son téléphone, on joue sur le téléphone et on travaille aussi par téléphone.

Il n'est pas étonnant d'ailleurs de voir que le monde du travail a évolué de telle façon que les centres d'appels fleurissent ici et là et recrutent à tour de bras.

L'expérience au service à la clientèle est formatrice, mais elle l'est beaucoup moins pour les personnes diplômées qui se retrouvent parqués dans ce type d'emplois qui ne nécessitent pas une grande formation.

Les exemples de ces immigrants surdiplômés qui travaillent dans des centres d'appels à Montréal et qui tentent d'en sortir sont nombreux.

D'ailleurs, j'ai eu dernièrement au téléphone un de mes amis qui m'annonçait avoir décidé de raccrocher définitivement son casque d'écoute.

Je lui ai conseillé de se trouver rapidement un nouveau travail, ce qui lui permettra de faire d'une pierre deux coups : De continuer à payer ses factures et de participer activement à l'économie en tant que consommateur.

La réponse de mon ami était sans détour et il m'expliqua que même s'il n'avait pas de réseau de relations sur lequel il pouvait compter, il devait se donner les moyens de trouver du travail avec son diplôme. Il me dit que certains gourous des ressources humaines lui ont conseillé de brider son CV, alors que d'autres lui ont dit de tout mettre.

J'ai voulu connaître l'état d'avancement de ses recherches d'emploi et il me répondit qu'en l'état actuel des choses les seuls employeurs qui le contactaient étaient des centres d'appels!

Selon lui, dix ans derrière le téléphone, ça laisse des traces sur un CV!!

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
CHAPITRE I : CONFIDENCES DE CLIENTS	7
Conseiller conjugale.....	8
Séances thérapeutiques.....	9
Glace au chocolat.....	10
NIP.....	11
C'était mieux avant.....	12
« J » moins 1.....	13
Sept raisons pour annuler le service.....	14
CHAPITRE II : PREMIÈRE JOURNÉE	17
Fin de la formation.....	18
Branché pour être payé.....	19
CHAPITRE III : LA SEMAINE DE SAMUEL	21
Une semaine ordinaire.....	22
Les semaines se suivent.....	23
CHAPITRE IV : LES TRIBULATIONS DE MIKE	25
Les tribulations de Mike (1ème partie).....	26
Les tribulations de Mike (2ème partie).....	27
CHAPITRE V : JOHNNY	29
Les avantages du travail de représentant.....	30
Une voix et des mots.....	31
Service à domicile.....	33
Double vérification.....	34
Champion de la qualité.....	35
CHAPITRE VI : HISTOIRES D'ACCENTS	37
Mauvaise foi.....	38
Jamais satisfaite.....	39

Éliminator.....	40
-----------------	----

CHAPITRE VII : EN COULISSES 43

La vraie raison.....	44
Trois astuces pour se débarrasser d'un client.....	46
Tac au tac.....	48
La phrase qui tue.....	49
Effet boomerang.....	51
La diseuse de bonne aventure.....	52
La minute de gloire.....	53
Boxe Thaï.....	54
Pause cigarette (1ère partie).....	55
Pause cigarette (2ème partie).....	56
Germaine.....	57

CHAPITRE VIII : PETITS PATRONS 59

Les pires décisions en centre d'appel.....	60
Chaque personne a une place, mais personne n'est à sa place.....	62
Délateur	63

CHAPITRE IX : NOUVEAU DÉPART POUR SÉBASTIEN 65

Nouvelles résolutions.....	66
Passer à autre chose.....	67
Les centres d'appels mènent à tout... à condition d'en sortir.....	68
Le pilote	69
Question de point de vue.....	70
Sans commentaires.....	71

CHAPITRE X : AUTRES NOUVELLES 73

D'un téléphone à un autre.....	74
Maudit français !.....	75
La boîte de Piotr.....	77
Minuit moins une.....	79
Ayiti Levé.....	81
Méto, Boulot, Dodo.....	84



POUR COMMUNIQUER AVEC L'AUTEUR

N'hésitez pas à écrire à :

r_koula@yahoo.fr

CHRONIQUES DES CENTRES D'APPELS

L'auteur des « Chroniques des centres d'appels » a travaillé pendant quatre ans dans un centre d'appels à Montréal. Il raconte avec un regard teinté d'humour les situations anecdotiques qui entourent le monde du service à la clientèle à travers les yeux des clients et des agents ayant vécu des cas qui ont été romancés pour la circonstance. Les situations que vivent les personnages dans cet ouvrage sont authentiques et les histoires sont inspirées de faits vécus sur la base de témoignages d'agents des centres d'appels. Ce livre est aussi un clin d'œil aux clients sans qui le métier de représentant en centres d'appels ne pourrait exister. C'est aussi un hommage au courage des employés qui travaillent dans ce secteur d'activité.

LAUTEUR

Détenteur d'une maîtrise en sociologie à l'Université du Québec à Montréal, Réda Benkoula est aussi diplômé en sciences politiques et relations internationales et en sociologie des organisations et du travail. Il a déjà publié en 2013 « Les Algériens et Internet » aux éditions Dar Tanour. L'auteur est journaliste professionnel. Il a publié dans de nombreux journaux et revues spécialisées. Il est le fondateur du journal Montréalais « L'initiative ».



ISBN 978-2-9817229-0-4

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2018

Bibliothèque et Archives Canada – 2018

9 782981 722904