

Virginie DONNE, Superviseur Senior

BTS Hôtellerie

A la fin de mes études en 2001, j'ai rencontré des difficultés pour trouver un travail stable. Après avoir assuré des missions d'intérim diverses et variées durant 4 ans, l'ouverture du site de Caen a été pour moi une réelle opportunité d'intégrer une entreprise en plein développement, et qui proposait un contrat à durée indéterminée.

Je n'avais jamais travaillé dans un centre d'appels, mais j'ai pensé que mes compétences en matière de relation client acquises lors de mes expériences en hôtellerie pourraient m'être utiles. Dès mon arrivée en Janvier 2006, une formation m'a été dispensée pour me permettre d'acquérir les bases du métier. J'ai découvert que le métier de Conseiller Client avait de multiples facettes (technique - commercial - gestion relation client).

Après un an et demi, j'ai été promue à la fonction de Superviseur. Concrètement, mon job couvre deux missions principales ; gérer une équipe de Conseillers Client, les accompagner et les faire monter en compétence d'une part, et garantir l'atteinte des résultats de la production d'autre part. Le projet sur lequel je travaille regroupe une cinquantaine de personnes et a été lancé il y a huit mois.

Ce qui m'a marqué chez WEBHELP ? Le respect de l'humain et la possibilité de donner une chance à tous de s'épanouir dans un travail. De plus, cette entreprise offre de réelles opportunités d'évolution.