



ManpowerGroup™

## Les Centres d'appels, la nouvelle division de Manpower

February 2, 2000

Les Centres d'appels, la nouvelle division de ManpowerManpower vient de mettre en place une division Centres d'appels, un projet conçu pour répondre aux besoins croissants de ce secteur. Cette nouvelle division est basée sur le Telepower, une nouvelle méthode exclusive de sélection, évaluation et formation de Manpower, qui a été spécifiquement développée pour ce secteur.

### Caractéristiques des Centres d'appels

La demande en personnel spécialisé dans les services téléphoniques a augmenté de 40 % et l'on prévoit la création de 6,4 millions d'emplois au niveau mondial. Il s'agit d'un secteur qui s'est énormément développé, en moins de trois ans, et emploie aujourd'hui 1,4 % des travailleurs d'Europe.

Vu le rapide essor de ce secteur, les Centres d'appels sont confrontés à des problèmes liés à la nature même de leurs activités :

- Nécessité d'employer un personnel de qualité, vecteur fondamental et essentiel pour la bonne marche de ces opérations, étant donné que les coûts de personnel dans ces centres représentent 70 % des coûts d'exploitation de la plate-forme.
- Difficulté à trouver des employés qualifiés due, principalement, au rapide développement de ce secteur et au manque de formation spécifique.
- Forte rotation du personnel professionnel, ce qui affecte la qualité du service.

Pour réduire tous ces problèmes, il est nécessaire de trouver des personnes ayant les compétences spécifiques pour chaque type de Centre d'appels (émission et réception d'appels, renseignements, assistance, ventes ou recueil de données).

L'objectif visé est l'optimisation des procédés de sélection et de formation afin d'offrir une qualité de service en adéquation avec la demande. Il est donc nécessaire de trouver des professionnels possédant une grande capacité d'apprentissage, car les produits, les services et les campagnes changent continuellement. Ce personnel doit donc pouvoir être formé le plus rapidement possible.

Telepower : un programme exclusif de la division Recherche et Développement de Manpower

Telepower est la réponse de Manpower aux exigences des Centres d'appels. Il s'agit d'une méthode de sélection, d'évaluation et de formation continue, conçue spécialement ce secteur.

Le programme Telepower comprend trois parties complément distinctes :

### Teleselect

Un test conçu pour évaluer les capacités de communication par téléphone du candidat, en fonction d'éléments tels que, le ton de la voix, la maîtrise de la langue, le volume, etc.

Ce test est très important car, par exemple, la qualité de la voix a été identifiée comme un facteur essentiel pouvant faire la différence pour la promotion d'une campagne d'image et un élément fondamental pour l'établissement d'une relation positive avec le client.

### Teleskill

Teleskill est un programme multimédia qui simule les différents types de Centres d'appels dans lesquels un candidat peut être amené à travailler, tels que messagerie, ventes, services Clients, etc. Au cours de la simulation, le programme évalue, entre autres, les capacités de mémorisation de l'information, la rapidité de présentation des données, la capacité à identifier les besoins du client, etc.

Teleskill a été conçu pour reproduire des environnements réalistes, et le programme est disponible en neuf langues pour répondre aux besoins des clients qui opèrent au niveau multinational.

Teleskill est composé de six modules : les deux premiers couvrent les compétences nécessaires pour travailler dans tout type de centre d'appels ; les quatre autres évaluent les compétences plus spécifiques, requises pour différents types de Centres d'appels (centres de réception ou d'émission d'appels téléphoniques, renseignements, assistance, ventes ou recueil de données).

#### Telepro

Ce programme de formation continue a été conçu pour le support multimédia et il est disponible en neuf langues.

Telepro a été réalisé avec la collaboration de clients, qui ont contribué à l'analyse des facteurs critiques affectant le succès de la formation du personnel des Centres d'appels, tels que le manque de motivation, la confiance, la compréhension des exigences du poste de travail et les tâches à exécuter.

Ce programme est destiné au personnel qui n'a jamais travaillé sur une plate-forme mais possède un bon potentiel, et au personnel plus expérimenté qui a besoin de renforcer certains points du travail concerné ou de suivre une nouvelle formation.

Après ce processus de sélection et de formation, le programme Telepower sélectionne les candidats qui peuvent être immédiatement affectés à un poste dans un Centre d'appels, avec des résultats tout à fait satisfaisants.

Pour plus d'informations, contacter :

Josep Oller

Tél: +34 934.88.08.04

Josep.Oller@linkrecursos.es