



# CARRIÈRES ET POTENTIEL

Vous regardez en ce moment.... Centres de contact clientèle

## Centres de contact clientèle

L'industrie des centres de contact clientèle est l'une de celles qui connaît le taux de croissance le plus élevé au Canada et aussi dans le monde.

Un centre de contact clientèle est un point de convergence dans une organisation à partir duquel tous les contacts avec la clientèle sont gérés. Ces centres agissent comme la « voix de l'entreprise » et « l'oreille du client ».



Les centres de contact clientèle ont évolué, passant de centres d'appels téléphoniques à des installations qui ont recours à une vaste gamme de technologies et de méthodes de communications telles que le courriel, le télécopieur, le téléphone et le clavier. Les centres de contact offrent un grand nombre de services complexes, par exemple: acheminement d'urgence, télésanté, services à la clientèle, ventes directes, soutien à la vente, réservation, études de marché, soutien interne et assistance technique.

Un grand nombre d'industries ont recours aux centres de contact clientèle, notamment les services financiers, les télécommunications, les services publics, les transports et l'industrie des services, et il en est de même de la part de ministères gouvernementaux.

### Travailler dans les centres de contact clientèle

L'industrie offre de fascinantes possibilités à des professionnel(le)s dans de nombreux domaines.

La plupart des centres de contact clientèle sont des petites et moyennes entreprises qui comptent moins de 50 employé(e)s, et offrent une rémunération concurrentielle de même qu'un milieu de travail agréable.

L'industrie offre des postes au niveau d'entrée jusqu'à la haute direction. Exemples de professions courantes :

- agents et agentes de centres de contact clientèle
- agents et agentes d'ordonnement de la main-d'œuvre
- représentants et représentantes de fonds mutuels
- répartiteurs et répartitrices de services d'urgence
- prestataires de télé-soins infirmiers
- analystes financier(ère)s
- gestionnaires d'installations
- techniciens et techniciens de soutien en technologie de l'information
- gestionnaires des ressources humaines
- agents et agentes de services de ventes de compagnies aériennes
- directeurs généraux et directrices générales

### Compétences et formation

Les compétences et connaissances exigées de la part du personnel d'un centre de contact clientèle continueront d'évoluer et d'augmenter en réaction aux besoins et demandes en évolution constante des consommateurs et consommatrices.

À l'heure actuelle, quelques établissements d'enseignement offrent des programmes de formation qui concernent les contacts à la clientèle. Ces programmes tendent à cibler les représentants et représentantes du service à la clientèle, mais il y en a quelques-uns toutefois dans les domaines de la gestion et du soutien technique.

Les centres de contact clientèle assurent généralement une formation aux personnes nouvellement embauchées pour qu'elles acquièrent des compétences en résolution de conflit, en informatique, en traitement des appels, ainsi que sur les systèmes, processus et autres produits spécifiques à l'entreprise.

Les employeurs recherchent des employé(e)s fiables possédant des compétences dans le domaine du service à la clientèle et pouvant également être affecté(e)s à plusieurs tâches. Nombre d'employeurs assurent des possibilités de perfectionnement à leurs employé(e)s pour qu'ils et elles acquièrent de nouvelles connaissances et compétences, en vue de promotions.

## Aperçu de l'industrie

Taille :

- 36 à 38 milliards de dollars (4 % du PIB)
- 13 000 centres (4 % des Canadiens et Canadiennes actifs travaillent dans l'industrie des contacts clientèle)

Lieux : toutes les régions (concentration en Ontario, au Nouveau-Brunswick et à l'Île du Prince Édouard)

Statistiques de 2000

## Pleins feux sur les carrières

*Intéressé(e) par un milieu de travail axé sur l'esprit d'équipe, où les activités se déroulent à un rythme rapide, qui offre des possibilités de promotion?*

L'industrie des centres de contact clientèle offre des emplois de qualité à un grand nombre de spécialistes!

Cliquez [ici](#) pour en savoir davantage sur les professions de cette industrie dynamique.

## Saviez-vous que...?

- Les travailleurs et travailleuses des centres de contact clientèle sont quotidiennement en contact avec les technologies de dernier cri.
- Les travailleurs et travailleuses des centres de contact clientèle comprennent des infirmiers et infirmières, conseillers financiers et conseillères financières, analystes en informatique et répartiteurs et répartitrices de services d'urgence qui gagnent des salaires entre 40 000 \$ et 225 000 \$.

## Pour plus de renseignements



Ces renseignements ont été fournis par [Centres de contact clientèle du Canada](#).

Autres ressources utiles :

- [Renseignements sur les carrières](#)
- [Professions dans l'industrie](#)

