



ACCENTURE - UNE JOURNÉE AU CENTRE DE CONTACT - SHRUTI

TRANSCRIPTION DE LA VIDÉO

Durant mes temps libres, j'aime faire du yoga et de longues randonnées. En plus, au Canada, on trouve de longues pistes de randonnées, ce qui est extraordinaire.

Dans le cadre de mes fonctions, je commence par travailler avec les agents qui ont des questions sur les clients et j'y réponds. Cela se fait selon l'emploi du temps qui m'est donné. Je travaille également sur les escalades au niveau des gestionnaires, qui se trouvent dans une file d'attente différente, mais qui se déroulent également pendant notre emploi du temps.

Une escalade se produit lorsqu'un client n'est pas satisfait de la solution qui lui a été fournie par l'un des agents. Avant d'appeler l'annonceur publicitaire, je dois examiner la question, comprendre le problème de cet annonceur et essayer de lui fournir des réponses en fonction des ressources dont nous disposons.

Ce qui est merveilleux lorsque vous avez des doutes, c'est que vous pouvez toujours vous adresser à vos pairs et à vos supérieurs, et ils sont toujours là pour vous aider.

Il y a beaucoup de processus, de changements et de mises à jour des connaissances. Chaque jour, vous apprenez et mettez à jour vos connaissances et vous devez vous tenir au courant.

Ce que j'aime le plus dans mon travail, c'est que j'ai l'occasion de parler aux gens et d'interagir avec eux tous les jours. J'aime aussi le fait d'apprendre des choses dans le

cadre du processus que je suis en train d'effectuer.

Accenture a mis en place un programme de récompenses qui nous permet d'acheter des points d'achat à utiliser sur des sites Web externes. J'aime beaucoup ce système, car si vous avez de très bonnes performances, vous avez ces points et vous pouvez acheter autre chose avec les points obtenus d'Accenture.

Le type de personne qui conviendrait le mieux à ce poste est quelqu'un qui aime interagir avec les clients au quotidien, qui aime en apprendre davantage sur la publicité en ligne et qui aime les défis, car il y a beaucoup à apprendre dans ce processus.

Ce poste offre une excellente possibilité aux personnes intéressées par le soutien technique et qui veulent en savoir plus sur la publicité en ligne. J'étais nouvellement arrivé au Canada et j'ai déménagé ici en 2018. J'ai rejoint Accenture et cela a été une merveilleuse occasion pour moi et j'aime ce parcours jusqu'à présent.

En trois mots, je dirais à la fois passionnant, stimulant et agréable.

© Accenture 2021. Tous droits réservés.

Accenture et son logo sont des marques déposées d'Accenture.