

NEX TALK

Rapport de Mission

NEXTALK

MISTRAL Olivier | Ynov Aix Campus | 2021 / 2022

SOMMAIRE

I – Contexte

II – Présentation de l'entreprise

III – Le travail de téléconseiller

IV – Mon ressenti

I - CONTEXTE

Dans le cadre de ma première année d'étude à Ynov Aix Campus, je me devais de valider une expérience professionnelle de 30 jours minimum.

Le cadre du travail n'étant pas obligatoirement dans le même domaine que mes études (informatique), je décide de passer par une agence d'intérim pour faciliter mes recherches.

Ainsi après un entretien avec l'agence d'intérim CRIT Aix, un poste en qualité de téléconseiller m'est alors proposé. Voyant ceci comme une opportunité de découvrir un domaine qui m'est jusque là inconnu, j'accepte la proposition.

II - PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Nextalk est un centre de contact multicanal (téléphone, chat, SMS, Mail, SVI) dédié à la relation client depuis plus de 20 ans. Il s'agit d'une filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

Nextalk apporte un service 24h/24h et 7j/7j et ce en 5 langues : Français, Anglais, Italien, Espagnol et Allemand.

Les services proposés sont multiple mais la majorité d'entres eux sont tournés autour du domaine bancaire (opposition, centre d'autorisation, aide a la connexion, etc.).

III – LE TRAVAIL DE TELECONSEILLER

Pour ma part, mon rôle au sein de l'entreprise était au rang de téléconseiller pour La Banque Postale, au niveau de l'authentification des paiements en ligne.

Ainsi, tout au long de ma formation, j'ai appris dans un premier temps comment fonctionne les services en ligne de paiements, puis les différents problèmes possibles pouvant arriver, et enfin comment aider les clients au mieux et les accompagner dans la résolution de leurs soucis.

Par la suite j'ai également appris comment s'organisait le centre d'appels avec de nombreux postes de travail permettant un roulement continu du personnel, permettant ainsi d'assurer le service 24h/24h (selon les services).

De plus, avec le temps j'ai pu à mon tour aider de nouveaux arrivant à manipuler les différents logiciels interne à l'entreprise, renforçant ainsi les liens entre les employés de l'entreprise.

IV – MON RESSENTI

Cette expérience professionnelle m'a permis de grandement m'améliorer sur le plan social. En effet, le fait d'être constamment en appel avec des personnes pendant 2 mois consécutif m'a permis d'obtenir une certaine facilité à m'exprimer à l'oral, et ce surtout face à des inconnus.

Sur le plan professionnel également j'ai beaucoup appris. Etant ma première expérience dans le monde du travail, j'ai donc été confronté à un environnement totalement inédit à mes yeux. Cela m'a appris d'en apprendre plus notamment sur la rigourosité, afin de traité les appels des clients, je me devait d'être strict : comme indiqué pendant ma formation, le maître de l'appel c'est nous, et pas le client. On est donc forcé d'amener une certaine forme à l'appel afin d'être clair et concis pour régler la demande au mieux et bien sûr dans les meilleurs délais.

C'est pourquoi malgré un domaine complètement écarté de mes études, ce travail m'a permis d'avoir une fondation plus solide qu'elle ne l'était pour ma future entrée dans le domaine professionnel.