

**SECONDE
BACCALAUREAT
PROFESSIONNEL
Section commerciale**

A la découverte
JEUDI 07.04.2016 matin



D'armatis-lc
we have the answer

Centre de Contact - AUXERRE

Intervenants

Madame CUZON : Responsable Ressources Humaines

Madame VALLOT : Chargée du recrutement

Nathalie, formatrice

Monsieur DA COSTA : Directeur du site



Objectifs

- Faire découvrir aux élèves des métiers liés à la vente ;
- Adopter une attitude professionnelle ;
- Préparer une intervention (mise en place questionnaire en amont)
- Savoir prendre des notes ;
- Faire preuve d'écoute active ;
- Echanger avec des professionnels ;
- Rendre compte de la visite à l'oral comme à l'écrit.

Situation

Dans la matinée du jeudi 07 avril 2016, les élèves de 2COM1 (Seconde Baccalauréat Professionnel Section Commerciale) se sont déplacés sur le site d'Armatis-LC. Ils ont pu découvrir les différents métiers, rencontrer des téléconseillers en action et recevoir une formation sur les appels téléphoniques sortants en B to B et en B to C.

Prise de connaissance avec l'entreprise

Le groupe Armatis-LC a été créé en 1989. Le fondateur s'appelle Denis AKRICHE. 12 sites ont vu le jour et un site est implanté sur Auxerre depuis 2009. Il compte aujourd'hui 260 salariés (80% des femmes). Armatis-LC, numéro 1 en capacité de travail, gère :

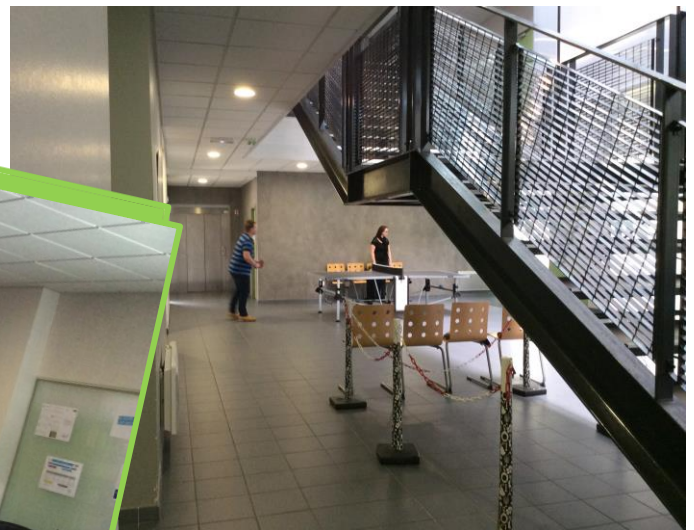
- des appels entrants ;
- des appels sortants ;
- des dossiers après l'appel (Back Office).

Cette entreprise gère la relation client à distance, trouve de nouvelles solutions en fonction des demandes de la clientèle et intervient lorsqu'un secteur est en crise.

Les clients de tous secteurs sollicitent l'entreprise : téléphonie, transport, structures en local, distributeurs divers (GMS...), des organismes publics, des établissements privés remplissant une mission de service public (La CAF).



Les locaux sont neufs et lumineux, créés pour ARMATIS. Cet agréable lieu de 4000 m², donne envie de travailler. Des espaces de repos et de détente sont à la disposition des employés.



Quelques dates historiques



Métiers représentés dans l'entreprise

Directeur de site : il est responsable de la performance du site d'Auxerre et de la rentabilité des opérations. Il s'assure de la bonne qualité du management et du développement de la cohésion entre les équipes de production et les fonctions « support ».

Directeur de production : il est responsable de tout le management des plateaux de téléconseillers.

Responsable de production : il gère plusieurs superviseurs.

Responsable RH : Il doit assurer un échange avec les instances représentatives du personnel, les salariés et les managers en maintenant un dialogue permanent et un climat de travail favorable. Il a en charge :

- la gestion des ressources humaines sur le site : gestion administrative et supervision des dossiers liés à l'intégration des nouveaux collaborateurs, effectifs, temps de travail...
- le déploiement sur site des dispositifs tels que la formation, le recrutement, la gestion de carrière, les évaluations.

Superviseur : Il écoute les communications des téléconseillers, les aide si besoin et favorise l'atteinte des objectifs.

Chargé de clientèle/ téléconseiller : Il émet des appels sortants et reçoit des appels entrants, effectue des sondages, s'occupe des dossiers après l'appel (back office). Il doit avoir des compétences commerciales.



Politique RH

4 valeurs : Innovation, Diversité, Excellence, Engagement :

- Animations périodiques pour dynamiser l'entreprise
- Mise en place de système de covoiturage...
- Promotions internes au poste de superviseur
- Engagement auprès d'associations
- Label de responsabilité sociale : permet de répondre à certains clients
- Formation interne : Ecoles de management et des ventes
- Politique événementielle active : Clip sur la base « We are happy », Semaine thématique de sensibilisation (handicap par ex), Course « la parisienne »

Recrutement

- Existence d'un partenariat avec Pôle Emploi
- Recherche plus particulièrement un bac + 2 à dominante commerciale
- Réponse à des tests puis après réussite à cette première étape, entretien avec un responsable

Formation Appels sortants et entrants

Chaque personnel recruté sur le site reçoit une formation en interne :



- Sur le métier de téléconseiller ;
- Sur le produit qu'il doit promouvoir.

Aussi, une formation sur le produit est nécessaire pour toute nouvelle campagne d'appels.

En ce jeudi 7 avril, les lycéens ont eu l'opportunité d'analyser des situations d'appels sortants en B to B et en B to C avec Nathalie, la formatrice du site.

Et pour conclure

Une découverte appréciée par les 2COM1 grâce à l'opportunité d'analyser des appels sortants en B to C et en B to B et d'interviewer des représentants de différents métiers liés à la vente. Cette matinée leur a permis d'asseoir leurs connaissances et de se rendre compte que les acquis théoriques sont en cohérence avec la pratique professionnelle exercée au sein du site.

Merci aux différents responsables d'Armatiss-LC pour leur accueil si chaleureux !