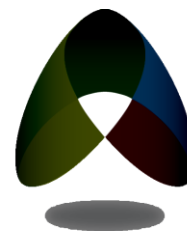


**SECONDE
BACCALAUREAT
PROFESSIONNEL
VENTE**

A la découverte
MARDI 31.03.2015 après-midi



D'armatis-lc
we have the answer

Centre de Contact - AUXERRE

Intervenants

Madame CUZON : Responsable Ressources Humaines

Madame VALLOT : Chargée du recrutement

Monsieur DA COSTA : Directeur du site

Messieurs BERNIER et HERVE : Entrepreneurs et membres du CJD

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

L'après-midi du Mardi 31 Mars 2015, les élèves de Seconde Baccalauréat Professionnel Vente se sont déplacés sur le site d'Armatiss-LC. Ils ont pu rencontrer des téléconseillers, des superviseurs et une présentation du Centre de Jeunes Dirigeants (CJD) par deux entrepreneurs leur a permis de découvrir les responsabilités de chacun.

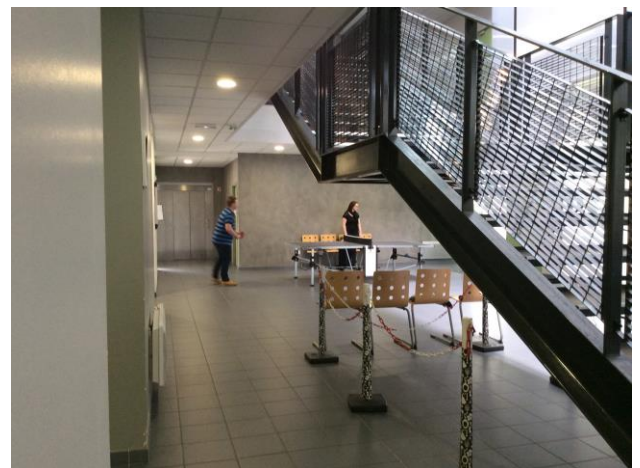
Prise de connaissance avec l'entreprise

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 150 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)



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



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...).

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.

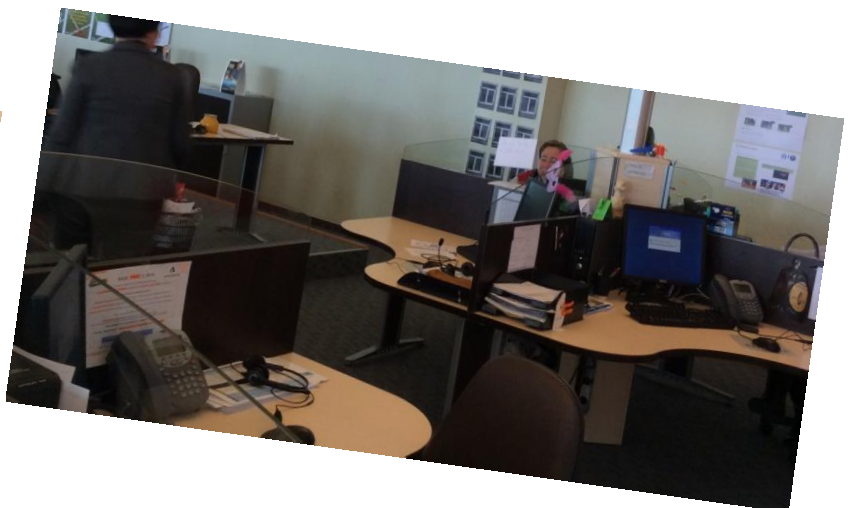
Responsable de production : il gère plusieurs superviseurs.

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.

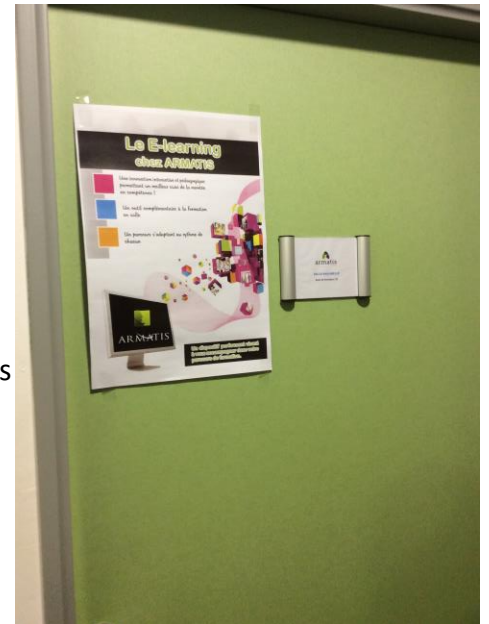
Chargé de clientèle/ téléconseiller : Il émet des appels sortants et reçoit des appels entrants, effectue des sondages, s'occupe des dossiers après l'appel (back office). Il doit avoir des compétences commerciales.



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 internes : 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

Rencontre avec les dirigeants du CJD

Créée en 2014 dans l'Yonne, cette association se compose de 24 entrepreneurs âgés en moyenne de 50 ans. Ils se réunissent 2 x/mois.

Le but du CJD est de permettre à chaque entrepreneur de sortir de sa solitude, de partager des problèmes. Leur souhait : réussir à ce que l'économie soit au service de l'homme et non l'inverse.



Et pour conclure

Une découverte appréciée par la classe de 2V grâce à l'opportunité de réaliser des doubles écoutes et d'interviewer des représentants de différents métiers liés à la vente. Merci aux différents responsables d'Armatiss-LC pour leur accueil si chaleureux !

Article rédigé par les élèves de la classe de 2V