

5

BONNES RAISONS DE PARTICIPER

- 1 Réduire le taux de roulement** de vos équipes et **hausser** leur productivité ;
- 2 Acquérir un outil puissant de recrutement et de rétention** grâce au télétravail ;
- 3 Mieux répondre aux demandes de vos clients** grâce à l'optimisation de vos outils technologiques ;
- 4 Mesurer efficacement l'ensemble de vos activités** à l'aide d'indicateurs de performance simples et facilement communicables ;
- 5 Améliorer la qualité de votre expérience client !**

Le nouveau rendez-vous de l'industrie !

LA GESTION RENOUVELÉE DES CENTRES DE CONTACTS CLIENTS

Devenez un pôle stratégique et démontrez la valeur ajoutée que vous apportez à votre organisation et à vos clients

Les 15, 16 et 17 mars 2010, Hôtel Hyatt Regency, Montréal

PROFITEZ DE L'EXPÉRIENCE ET DE L'EXPERTISE DE :

Belron Canada

L'Oréal Canada

Dan Milot Expérience-Conseil

Ministère du tourisme du Québec

Fido Solutions

Primus Telecommunications
Canada

Gexel Telecom

Société de l'assurance automobile
du Québec

HRM Group

Telus

ING Direct

PLUS! Visite de 2 centres de contacts clients hors pair : Gexel Telecom et Telus

Repartez avec un plan d'action grâce à 2 ateliers pratiques :

1. Le recrutement innovateur adapté au contexte des CCC
2. Valorisez, mobilisez et fidélisez vos équipes par un coaching efficace

Lundi 15 mars : VISITES DE CENTRES D'APPELS (places limitées)

12 h 45 Accueil des participants

13 h 30 Départ pour les visites

VISITE 1 : GEXEL TELECOM

Gexel Telecom est un impartiteur en centres de contacts clients (CCC) dont le siège social est situé au centre-ville de Montréal. Fondée en 1998, Gexel se démarque par ses pratiques de gestion innovatrices, qui visent à améliorer la rétention de ses employés de première ligne.

L'impartiteur en CCC, qui compte 725 agents, gère près de 800 000 appels par mois, dont 60 % d'appels entrants et 40 % d'appels sortants. Ses sept clients les plus importants œuvrent dans le secteur des télécommunications, par exemple Telus et Vidéotron.

Gexel Telecom mise sur ses employés :

- L'entreprise encourage le rapprochement entre les employés et les dirigeants. Son organisation peu hiérarchisée favorise les liens directs entre les agents et leurs supérieurs ; ainsi, quatre niveaux de gestion seulement séparent le président et les agents ;
- Plus de 23 % de l'espace de travail est consacré aux employés ;
- Depuis 2006, le taux d'attrition a été réduit de 130 à 65 %.

Lors de votre visite, vous découvrirez :

- Comment Gexel est parvenue à créer un environnement de travail dynamique et stimulant pour les agents ;
- La concrétisation d'un mode de gestion fondé sur la confiance et l'ouverture ;
- Comment l'aménagement ergonomique, qui augmente le confort de ses employés, a permis à Gexel de devenir un employeur de choix.

Votre hôte :

Karim Chemrouk

Directeur des Opérations

GEXEL TELECOM

VISITE 2 : TELUS

Venez découvrir l'arrière-scène de **TELUS Communications** en visitant son centre de contacts clients (CCC) situé sur la rue Metcalfe, au centre-ville de Montréal.

Vous assisterez à une présentation des éléments novateurs qui font des installations de TELUS un centre de contacts clients d'envergure mondiale ! Vous verrez en quoi l'entreprise se démarque des autres employeurs de la région de Montréal par son lieu de travail de choix – qui attire et retient les meilleurs employés – et comment cet environnement favorise une expérience client de qualité.

Construit en 2003, le « site Metcalfe » est le CCC phare de TELUS. À cet effet, en plus de son « programme vert » qui porte autant sur les processus d'affaires et le matériel d'opération que sur les matériaux utilisés dans sa construction, l'entreprise mise sur ses qualités de meilleur employeur et de CCC d'envergure mondiale, entre autres par :

- Des postes de travail de haute performance conformes aux normes élevées d'ergonomie et aux lignes directrices de la marque TELUS ;
- Des aires de détente et de repos qui mettent de l'avant un environnement de travail équilibré et qui favorisent l'esprit d'équipe ;
- Un équipement de pointe et des processus avant-gardistes comme le réseau haute vitesse à capacité sans fil et les coachs de service disponibles en tout temps pour seconder les agents.

Votre hôte :

Westphal Jean-Paul

Responsable de l'équipe de qualité

TELUS

17 h 00 Retour à l'hôtel

Mardi 16 mars : CONFÉRENCE

8 h 00 Accueil et inscription des participants

9 h 00 Mot d'ouverture du président d'honneur

Patrick Carbonneau

Directeur national, Centre de contacts clients

BELRON CANADA

9 h15 TRANSFORMEZ VOTRE CENTRE DE CONTACTS CLIENTS EN UN PÔLE STRATÉGIQUE ET DÉMONTREZ LA VALEUR AJOUTÉE QUE VOUS APPORTEZ AUX DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES DE VOTRE ORGANISATION

- Alignez les objectifs de votre CCC sur les objectifs stratégiques de votre organisation ;
- Resserrez vos liens avec la haute direction afin de vous redéfinir comme un pôle en matière d'intelligence d'affaires ;
- Apprenez à améliorer la communication avec les autres unités d'affaires pour mieux vous positionner à l'intérieur de l'organisation ;
- Outillez vos agents afin que votre CCC maîtrise l'expérience client de votre entreprise ;
- Transformez les données recueillies par les agents en information stratégique pour votre gestion de la relation client.

Votre hôte :

Céline Dumais

Directrice, Centre conseils consommateurs

L'ORÉAL CANADA

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE EN 2010 PASSE PAR LE MULTIMODE

10 h 15 OPTIMISEZ VOS OUTILS POUR CENTRALISER ENFIN LES REQUÊTES DES DIFFÉRENTS CANAUX DE COMMUNICATION AFIN D'ÊTRE PLUS EFFICACE ET RÉDUIRE VOS COÛTS

- Différenciez les outils Web 2.0 et les autres nouvelles plateformes afin de cerner ce qui convient à votre stratégie de service à la clientèle ;
- Centralisez efficacement les différentes sources de requêtes afin de réduire le temps de traitement des dossiers ;

11 h 00 Pause réseautage

11 h 20 COMMENT GÉRER LA COMPLEXITÉ DE VOTRE PRESTATION MULTIMODE AFIN DE MIEUX RÉPONDRE AUX DEMANDES DES CLIENTS

Le comptoir de service, le site Web, le courriel, le télécopieur, la réponse vocale interactive, le centre d'appels : autant de façons de vous joindre qui multiplient les communications avec la clientèle et les complexifient.

Apprenez à les gérer auprès du Centre d'expertise des grands organismes du Gouvernement du Québec, qui a entrepris une démarche d'amélioration des services publics par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés au service à la clientèle.

Des connaissances que tous les types d'organisation peuvent appliquer !

- Améliorez les communications entre les services afin d'éviter l'éparpillement des ressources et les conflits ;
- Uniformisez vos communications avec les clients ainsi que vos normes de qualité et assurez à vos dirigeants la conformité de toute communication avec les clients ;
- Faites de chaque communication avec le client « une expérience unique » et profitez de cette interaction pour le séduire et le fidéliser à long terme.

Pierre Gagnon

Directeur, Direction des relations avec la clientèle
**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE
DU QUÉBEC**

12 h 15 Dîner et réseautage

13 h 45 OBJECTIF EXCELLENCE : MESUREZ L'ENSEMBLE DE VOS ACTIVITÉS À L'AIDE D'INDICATEURS DE PERFORMANCE SIMPLES ET FACILEMENT COMMUNICABLES.

- Comment déterminer les processus clés de votre service afin de mieux les évaluer ;
- Comment quantifier le nombre de requêtes de votre clientèle, et en fonction de quels critères déterminer leur nature ;
- Comment prévoir vos besoins futurs (ressources humaines, technologiques et financières) en vous appuyant sur l'information recueillie ;
- Comment mesurer l'impact des investissements effectués dans votre centre de contacts clients sur la productivité de l'organisation.

Pierre Aubé

Directeur, Ventes et services
ING DIRECT

14 h 45 Pause réseautage

15 h 00 IMPARTIR, DÉLOCALISER ET RELOCALISER UN CCC : LE CHOIX STRATÉGIQUE DE PRIMUS TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADA

- Comment relever les défis liés à l'impartition et à la délocalisation à l'étranger ;
- Comment gérer des opérations dans différents pays, considérant les diverses façons de gérer, les différences culturelles et autres impondérables ?
- Les raisons qui ont motivé Primus à rapatrier une partie de son CCC au Canada ;
- Quels sont les apprentissages clés liés au processus de relocalisation du CCC.

Denis Léger

Directeur, Service résidentiel et soutien

PRIMUS TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADA

16 h 00 Fin de la deuxième journée et cocktail

Mercredi 17 mars : CONFÉRENCE ET ATELIERS EN APRÈS-MIDI

7 h 30 Accueil des participants

8 h 15 Mot d'ouverture du président d'honneur
Patrick Carboneau

Directeur national, Centre de contacts clients
BELRON CANADA

8 h 30 RÉDUISEZ LE TAUX DE ROULEMENT ET HAUSSEZ LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE CCC EN MOBILISANT ET EN VALORISANT DAVANTAGE VOS ÉQUIPES

- Comment Fido mobilise et valorise ses employés pour stimuler leur intérêt ;
- Comment valoriser les superviseurs et les faire participer activement au processus de mobilisation des équipes ;
- Comment innover en matière de possibilités de carrière pour vos agents et pour vos superviseurs ;
- Comment gérer la génération Y et comment s'adresser aux jeunes pour les motiver et augmenter leur loyauté.

Chantal Leroux

Directrice, Centre Solutions
FIDO SOLUTIONS

9 h 30 ZONE PARTENAIRE UNE OPTION QUI SÉDUIT DE PLUS EN PLUS DE CCC : IMPLANTEZ LE TÉLÉTRAVAIL DANS VOS ÉQUIPES COMME TELUS A RÉUSSI À LE FAIRE

Chez Telus, le télétravail est en place depuis plusieurs années. Sur ses 5 000 agents, près de 1000 situés partout au Canada travaillent à domicile. En 2010, l'entreprise voit grand et s'est donné pour objectif de doubler ce chiffre : elle vise à ce que 25 % des agents de son centre de contacts pancanadien fassent du télétravail.

L'expérience de cet acteur important des télécommunications vous apprendra :

- Comment gérer et exploiter un CCC dans un contexte de télétravail ;
- Comment assurer la cohésion au sein de votre équipe satellite ;
- Comment aligner efficacement votre service à la clientèle sur celui de votre équipe interne ;
- Avantages et défis du télétravail : l'expérience de Telus.

Élizabeth Crôteau

Consultante Senior, Solutions Complexes
TELUS

10 h 30 Pause réseautage

11 h 00 POSITIONNEZ VOTRE CCC COMME UN MILIEU D'EXCELLENCE : REDOREZ VOTRE BLASON AUPRÈS DE VOTRE ORGANISATION, DE VOS EMPLOYÉS ET DE VOS CLIENTS

Un panel de praticiens aguerris de l'industrie discutera de l'avenir des centres de contacts clients :

- À quels enjeux les CCC du Québec et du reste du monde font-ils face actuellement ?
- Comment l'industrie peut-elle mieux se positionner face au public et répondre aux différentes interventions qui visent à diminuer sa portée (ex. : LNNTE) et décrier les méthodes de certaines entreprises ? Comment réduire les impacts de ces interventions qui se répercutent sur toute l'industrie ?
- Comment mieux positionner votre centre de contacts clients au sein de votre organisation ?
- Comment améliorer la perception du métier d'agent de CCC auprès de vos employés actuels et potentiels ?

Grâce aux pistes de solutions communes qui se dégageront de cet échange, vous saurez mieux repositionner votre CCC, tant au sein de votre organisation que face à vos employés actuels et futurs et à votre clientèle. Prenez part à la discussion !

Panélistes :

Nicole Desrochers

Directrice, Direction des renseignements par téléphone et par Internet

MINISTÈRE DU TOURISME DU QUÉBEC

Céline Dumais

Directrice, Centre conseils consommateurs

L'ORÉAL CANADA

et Membre du comité exécutif

SOCAP INTERNATIONAL

et

Daniel Milot

Coach d'affaires professionnel

DAN MILOT EXPERIENCE-CONSEIL

12 h 00 Dîner et réseautage pour les participants inscrits à un atelier en après-midi



13 h 30

**OPERATION « GRANDE SEDUCTION »
OÙ ET COMMENT RECRUTER UNE MAIN-D'ŒUVRE DE
QUALITÉ : LE RECRUTEMENT INNOVATEUR AU SERVICE
DES CENTRES DE CONTACTS CLIENTS**

Le recrutement demeure un enjeu clé des CCC en 2010. En effet, les facteurs qui complexifient la tâche du recruteur dans cette industrie sont connus : le taux élevé de roulement de personnel, le manque d'attrait et d'intérêt pour une carrière en CCC à long terme, la pénurie croissante de main-d'œuvre, etc.

Cependant, des méthodes innovatrices de recrutement sont apparues depuis quelques années, entre autres le *branding* d'employeur, l'utilisation des nouveaux médias et des réseaux sociaux, et des techniques innovatrices non reliées à des technologies.

En participant à cet atelier, vous apprendrez :

- Les principaux concepts associés à l'attraction ainsi qu'à la fidélisation des employés et des candidats ;
- Comment les pratiques d'embauche ont un impact sur le taux de maintien en poste ;
- Les stratégies et les outils de recrutement pour améliorer votre capacité d'attraction ;
- Comment utiliser les outils du Web, des nouvelles technologies et des réseaux sociaux pour joindre vos employés potentiels ;
- À mettre de l'avant les avantages d'une carrière au sein de votre organisation et dans votre centre de contacts clients.

Émilie Pelletier

Experte conseil Marketing RH

HRM GROUP, DIVISION GROUPE MARKETING RH

et

Didier Dubois

Directeur-conseil associé

HRM GROUP

13 h 30

**VALORISEZ, MOBILISEZ ET FIDÉLISEZ VOS ÉQUIPES PAR
UN COACHING EFFICACE**

L'attrition de vos employés en centre de contacts est problématique. Pour vous y attaquer, il importe de valoriser vos employés. Donnez-leur pleine responsabilité et faites-les participer activement à leur développement personnel et professionnel.

Développez votre réflexe de coach et favorisez le développement de celui de vos superviseurs afin qu'ils puissent bien gérer et guider leurs agents, et maximiser leur potentiel de développement.

Lors de cet atelier, vous apprendrez :

- Quels sont les moyens de consolider votre équipe et comment les appliquer dans votre environnement ;
- Comment développer les talents de vos chefs d'équipe et de leurs employés en fonction de leur stade de développement ;
- Comment vos chefs d'équipe peuvent apprendre à devenir de bons coachs.

Au terme de cet atelier, vous aurez en main un plan d'action à mettre en œuvre dans votre organisation. Plus spécifiquement, vous pourrez :

- Renforcer le leadership de vos gestionnaires, de vos superviseurs et de vos agents ;
- Mieux travailler avec vos employés à la définition des leviers clés de rendement et d'engagement ;
- Développer plus efficacement vos objectifs d'affaires ou les atteindre plus rapidement ;
- Diminuer le taux de roulement de votre personnel et renforcer son engagement envers vous !

16 h 30 Fin des ateliers et de la conférence

