



## Quel est mon quotidien de Conseiller de clientèle ?

- Accueillir mon client sans parfois être informé du transfert
- Traiter une demande qui parfois ne concerne pas mon activité et que je ne peux pas transférer auprès du bon service
- Répondre à un client excédé qui n'arrive pas à avoir une information dès son 1<sup>er</sup> appel
- Gérer un engagement non honoré : GC non attribué, RDV technicien absent, commande annulée sans que le client ne soit informé

- Renseigner le fichier des remontées sans jamais avoir de retour sur les actions menées
- Continuer à déclarer des incidents à chaque appel dans DIRECT IG alors que certains sont ouverts depuis plusieurs jours, semaines.
- Appuyer sur la touche F5 plus de 20 fois par jour pour permettre à mes outils de fonctionner

- Respecter ma DMT à chaque appel vs ma DMT moyenne pour ne pas être alerté sur l'explosion de mes chiffres
- Proposer des offres identiques depuis des mois quelques fois décrochées de celles de nos concurrents
- Vendre pour développer le foyer de mon client

Chère Direction :

« Ce n'est plus possible !!! »



Cela fait des semaines, des mois...

Allons-nous en parler pendant des années ??

Des engagements de ta part doivent être pris !

**FO a alerté la Direction sur les difficultés terrain.**

**FO demande à la Direction d'en tenir compte sur l'ensemble des objectifs à atteindre pour les CDC.**

A toi **Collaborateur de la DSI**,  
A toi **Conseiller**, à toi **Support**,  
A toi **Manager d'équipe**,



pour ton investissement sans faille  
pour ton sourire, ta motivation au quotidien  
pour ton accompagnement

