



Clients, salariés, prospects et candidats au cœur du Service Client

Responsable du Service Client chez O₂ depuis 4 ans, ma mission consiste à gérer et optimiser un service incontournable dans l'organisation d'O₂ qui compte 50 Conseillers Clientèle et 3 chefs d'équipe. Le Service Client se positionne en véritable relais des agences : les Conseillers ont à cœur de tout mettre en œuvre pour fidéliser et satisfaire nos 30 000 clients et 8 000 salariés. Chaque jour, pas moins de 3 300 appels en provenance de toute la France sont traités : les Conseillers répondent ainsi à leurs demandes (liées au déroulement des interventions, report, remplacements, réclamations, demandes administratives...) et gèrent les situations d'urgence. Ils renseignent également les prospects et planifient les visites d'évaluation qui nous permettront d'acquérir de nouveaux clients.

Mes missions principales consistent à :

- Organiser, structurer et accompagner l'activité du service notamment par la mise en place et l'évolution des procédures et des outils utilisés par les conseillers clientèle : en coordination avec les autres services (mkg, dsi, réseau...), je participe à la mise en place et au suivi des nouveaux projets, des opérations commerciales, des nouvelles offres.
- Fixer et mesurer les objectifs individuels et collectifs à atteindre.
- Animer et coordonner l'activité des 3 Chefs d'équipes qui managent 50 conseillers clientèle
- Concevoir et analyser les indicateurs permettant de mesurer l'activité ; mettre en place des ajustements
- Planifier et gérer les ressources (gestion des plannings conseillers clientèle)

Projets / Enjeux à court terme

Après l'intégration ces derniers mois de l'activité Sénior, de nouveaux projets pour le Service Client se profilent dans les mois à venir comme l'accompagnement de l'offre Handicap et des franchises O₂. Nous devons également de plus en plus nous investir dans des missions à plus forte valeur ajoutée comme la relance de nos ex clients pour détecter de nouveaux besoins, la gestion des remplacements sur les heures de fermeture de l'agence, l'astreinte pour les personnes âgées afin d'assurer une continuité de service et apporter toujours plus de satisfaction à nos clients et salariés.

Un des objectifs majeurs à très court terme sera de **réussir la période de "rentrée scolaire"** en optimisant nos performances commerciales (prendre un maximum de visites d'évaluation afin de développer notre chiffre d'affaires et ainsi recruter de nouveaux salariés).

Vous l'aurez compris, le Service Clients demande une grande exigence. Je peux dire que je suis très fière de mes équipes, des Conseillers qui s'investissent énormément dans leur fonction en faisant preuve de réactivité, de patience, d'empathie, de concentration et qui donnent beaucoup chaque jour pour satisfaire leurs interlocuteurs.

P'TITE BIO • Celine Le Bouille
Responsable Service Clients, 39 ans

♥ : Écossier des petits pois, relaxant !

✕ ♥ : Les escargots, la petite bête ou le plat
(seul le beurre est bon non ?)

Ma touche perso : Je suis une vraie joggeuse
"du dimanche" : le footing oui,
mais avec une copine, quand il n'y a ni pluie,
ni vent, ni neige et qu'il fait au moins 10°C.
En somme, tous les dimanches !!!