



Visite du Centre Relation Clients (CRC) Carglass

publié le 24/02/2014

Descriptif :

la classe **seconde professionnelle Gestion Administration SPROGA1** du lycée professionnel Le Dolmen a visité le **centre relation clients CARGLASS**

Mercredi 15 janvier 2014, la classe **seconde professionnelle Gestion Administration SPROGA1** du lycée professionnel Le Dolmen a visité le centre relation clients **CARGLASS®**. Lors de cette visite, nous avons observé **CARGLASS** : les appels téléphoniques et l'espace de travail.

Nous avons pu rencontrer la personne représentant l'entreprise, **Serge MARTIN**, directeur du CRC. Nous avons aussi échangé avec les deux chefs de plateau chargés de notre visite. Ils nous ont expliqué les différents métiers que l'on peut trouver au centre relation client : chargés d'assistance clientèle, gestionnaires de flux, coordinateurs de plateau, planificateurs, managers (superviseurs), chargés de qualité, assistants RH/formateurs et assistants plateau.

Notre tuteur pour cette visite était **Didier VERDONI**. Il nous a parlé de l'entreprise **CARGLASS®** dans le monde : **CARGLASS®** est présent dans trente-quatre pays sous différentes enseignes. Lors de notre visite, nous avons pu constater que l'ambiance était agréable, les employés avaient le sourire et même pendant les appels ils avaient le sourire, chose très importante dans ce métier. L'entreprise est grande, très spacieuse et bien disposée c'est-à-dire que les différentes installations sont mises en marguerite pour un travail plus efficace, un travail de qualité.

Dans l'entreprise, il y a 80% de femmes et 20% d'hommes il y a donc plus de femmes que d'hommes dans ce métier mais ça ne veut pas dire que ce n'est pas fait pour les hommes, bien au contraire ! Ils ne demandent pas un diplôme mais des compétences acquises pour accéder à **CARGLASS** et poser sa candidature.

Sumitha NAGENDRAN

Mélanie DEMARET,

Amira BENALI

Emeline POTTIER PETROWA



Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.