

Une conseillère clientèle : « Un peu stressée en arrivant »

À coup sûr, Tiphaine Detrée, 23 ans, remplit déjà certains des critères exigés par le métier de conseillère clientèle. Comme une voix agréable et posée pour vous expliquer son parcours : un niveau BTS commerce, une première expérience à Paris dans un centre d'appels, une fin de contrat en août dernier. « *C'était un service après-vente. Je travaillais avec des mécaniciens. Cela m'a apporté une certaine répartition...* » Elle fait partie des candidats retenus par Webhelp sur plus de 200 postulants. « *On demandait de l'aisance, une bonne expression* », détaille Guillaume Milert, directeur général adjoint France. *Pour certains, l'expérience a joué. Il y a aussi eu un test informatique* . » Tiphaine est encore en intérim. « *Mais d'ici deux mois, tous les employés basculeront en CDI* », assure Guillaume Milert. Hier matin, la jeune femme était « *un peu stressée en arrivant* » : « *Je voulais satisfaire le client, je n'avais pas envie de me tromper.* » Bilan en milieu d'après-midi ? « *Cela se passe bien* . » Pas trop de râleurs ? « *J'ai eu un client avec une facture de 320 €, une erreur. Il faut le comprendre. Dans un tel cas, il a le droit de ne pas être content* . » Diplomatie avec ça. Tiphaine apprécie le contact avec le client, le fait de se sentir utile et ne se sent pas trop contrainte. « *Il y a des*

procédures à respecter, mais on reste assez libre dans notre discours . » Les conseillers clients perçoivent un SMIC, qui peut être augmenté grâce aux primes. Celles-ci sont distribuées suivant « *la qualité du discours, les ventes s'il y a lieu d'en faire...* », note le directeur général adjoint. « *Nous donnons aussi des primes d'équipe* . » Et d'assurer que le salaire de base peut ainsi être augmenté de 20 % . Pour les prochains recrutements, les candidats peuvent envoyer CV + lettre de motivation à atraore@webhelp.fr.