



Coronavirus au quotidien: «Je me réjouis de retrouver la clientèle.»

#Collaborateurs #Monde du travail #Gares #Région Ouest #Abonnements et Billets

Depuis que la fréquence des voyageurs a baissé, Fabio Angeles (19) renseigne la clientèle à distance, littéralement. Auparavant, Fabio accueillait les voyageurs au guichet de Lausanne. Depuis le début du confinement, il a dû apprendre à communiquer différemment. Témoignage.



«J'ai rapidement senti les effets du confinement à mon poste de travail. Effectivement, le nombre de clients au guichet avait baissé et je n'y accueillais plus beaucoup de monde. Cela ne veut pas du tout dire que les voyageurs n'avaient plus besoin de conseil, au contraire. Comment déposer un abonnement général ou comment obtenir le remboursement d'un billet sont des questions fréquentes actuellement. Pour trouver la réponse, les clients semblent avoir déplacé leur lieu de contact avec les CFF: Au lieu de venir au guichet, ils prennent contact par e-mail ou via le chat.

Toutes ces demandes arrivent chez mes collègues du Contact Center à Brigue. Pour faire face à l'augmentation du nombre de questions, on a demandé au personnel du guichet de les soutenir. J'ai saisi l'occasion pour élargir mon horizon. Je l'ai vite constaté: entre entretien de vente en direct et entretien de vente à distance, il y a bien des différences!

«J'ai l'habitude de discuter avec mes clients.»

Au guichet, j'ai l'habitude de discuter avec mes clients. Je peux donner des explications et leur faire des propositions. Il y a un échange direct. Je vois comment ils réagissent. A distance, c'est bien différent. Je trouve plus facile de mener une conversation par chat, car même si je ne vois pas mon interlocuteur, cela reste un dialogue dynamique. Par mail, c'est plutôt un monologue. D'ailleurs, j'ai mis plus de temps à apprendre le système de gestion de mail que le système de chat.

«Je suis très content d'apprendre une autre manière d'interagir avec la clientèle.»

Ce changement de tâches temporaire me permet d'évoluer et d'acquérir de nouvelles compétences, comme l'expression écrite. Le contact direct est plus pratique: Si j'ai besoin d'une information, la demander par écrit nécessite plus de temps qu'au guichet où je peux le faire directement. En revanche, le mail permet de réfléchir une deuxième fois à la réponse afin de renseigner au mieux le client.

Je suis très content de pouvoir élargir mon horizon et d'apprendre une autre manière d'interagir avec la clientèle, mais je préfère le travail au guichet et le contact direct avec la clientèle. Je me réjouis surtout de retrouver les voyageurs.»

Le Contact Center CFF à Brigue a ouvert ses portes en 2001. Il est devenu un centre névralgique de la clientèle des CFF. Il est également un important employeur dans le Haut-Valais: 300 collaborateurs y travaillent actuellement. Plus de 1,26 million de passagers utilisent quotidiennement les transports publics en Suisse. Que ce soit avant, pendant et après le voyage, les agents du Contact Center CFF reçoivent 2,7 millions de contacts clients par année. Il reste l'interlocuteur principal pour toutes les préoccupations des clients.