



Juillet 2021

INTERVIEW COPY SUD / 1WEEK1THEME

Sandrine Boubee

ASSISTANTE TECHNIQUE ET ÉCOUTE CLIENTS



« Je suis, depuis 12 ans, au service technique de Copy Sud. Une des deux voix du standard, c'est moi ! Je suis la première interlocutrice de nos clients et veille au transfert et à la qualité des appels sur les sept agences dispersées à travers le Grand Sud.

Consciente des besoins et des disponibilités de chacun, mon rôle est de prioriser les urgences, les interventions et cela dans le seul but de satisfaire nos clients en tenant compte des exigences et des contraintes techniques du terrain.

Le bon fonctionnement de mon métier se déroule suivant deux axes principaux. D'un côté l'accueil standard (commandes en consommables, analyse des problématiques et mise en contact technique, redirection des appels vers les services administratifs, financiers, communication...). et de l'autre, le relais entre les quelque vingt techniciens, qui interviennent chez nos clients.

Chez Copy Sud les clients ne sont pas des lignes sur un tableau, ils sont uniques, importants et disposent d'une écoute privilégiée. J'aime à reconnaître Mme ou Mr Untel, avoir un suivi dans nos communications ! Oui, c'est une vraie relation de confiance !

Dynamisme, organisation, polyvalence, humain sont ce que j'aime le plus dans mon activité. J'exerce un métier qui n'est pas routinier. L'Empathie, la communication, l'adaptabilité et l'écoute sont des valeurs que j'ai travaillées et acquises en entrant au cours Florent, il y a quelques années de ça. Chaque journée est différente chez Copy Sud, comme une nouvelle mise en scène avec des nouveaux acteurs.

Je n'étais pas prédestinée à exercer cette fonction, mais mon quotidien est un clin d'œil à ma formation de base. Depuis ces 12 dernières années, les outils de travail ont évolué ! Même au standard Copy Sud bouge ! Copy Sud est devenue bien plus que la simple entreprise de copieurs. Entre les solutions de sauvegarde, d'archivage, de logiciels, de téléphonie, Copy Sud a su innover et s'adapter aux avancées technologiques. Je l'ai aussi ressenti au niveau de mon métier. Des solutions plus performantes me facilitent aujourd'hui le quotidien.

Pour assurer la continuité du service haut de gamme, la réactivité et la disponibilité, je travaille en binôme avec Elodie Castel. Une véritable complicité de travail s'est créée. »

Elodie Castel

ASSISTANTE TECHNIQUE ET ÉCOUTE CLIENTS



« Voilà déjà quatre mois que je suis au service technique aux côtés de Sandrine. La voix à l'accent Toulousain, c'est moi !

Travailler au poste de contrôle est un métier de pleine collaboration, d'entraide et de délégation. Une semaine sur deux, l'une de nous deux gère les appels clients et l'accueil standard tandis que l'autre s'occupe des appels techniques.

La Communication est le centre névralgique de mon métier et je dois dire que j'adore ça ! J'ai toujours apprécié le contact humain. J'ai commencé dans le secteur social, en tant qu'auxiliaire de vie, puis au secrétariat d'un groupe médical. L'organisation, l'écoute l'attention et la communication sont fondamentaux pour moi. Et au poste de contrôle, il s'agit d'être organisée, ponctuelle, compréhensive et communicante. C'est tout moi !

Copy Sud est une entreprise de service ! Je me dois d'être irréprochable pour nos clients, pour les accompagner et les orienter. Une vraie relation s'installe entre mon interlocuteur et moi-même, ce qui facilite nos échanges et donne sens aux relations humaines !

Chez Copy Sud, je me sens pleinement accompagnée. Formée à mon arrivée par Sandrine et Pierre (technicien Toulouse), j'en apprend encore tous les jours : l'apprentissage se forge avec l'expérience.

Après déjà quatre mois dans l'entreprise, je me sens à l'aise dans l'environnement dans lequel je travaille. Intégrée, écoutée, la bonne ambiance règne, ce qui me donne envie d'évoluer dans l'entreprise. Même si le secteur de la bureautique m'était inconnu, la richesse technologique que me propose Copy Sud est devenue indispensable.

Malgré mon arrivée récente dans l'entreprise, je suis déjà en train de remarquer une évolution des outils de communication. Les services sont connectés, nous sommes équipés d'écrans interactifs, de solutions de gestion des informations, et cela, dans le seul but de faciliter et d'optimiser notre travail. »