



Fidélisation du personnel et bien-être au travail dans un call center

Captel est un centre d'appels (installé à Liège), qui fonctionne 24h/24 et 7/7 et jouit d'une expérience de plus de 34 ans.

Des activités très organisées

- Réception d'appels pour plus de 500 clients différents pour apporter de la diversité dans le travail. Les opératrices sont toutes polyvalentes pour créer un esprit d'équipe.
- Télémarketing BtoB pour un confort d'horaire.
- Concepteur et propriétaire d'un logiciel de prise et d'émission d'appels vendu à travers l'Europe.

Tout est informatisé et... nous n'utilisons pas le moindre papier!

Une stratégie planifiée

Tendre vers un bien-être extrême au travail! Notre métier est tellement stressant...

Les moyens pour y arriver:

Notre logiciel Estel

Un logiciel qui évolue sans cesse suivant le besoin des clients ou des secrétaires.

Les locaux

Plusieurs plateaux remis entièrement à neuf, mobilier ultra design,...

Les équipements

Renouvellement systématique du matériel, technologie de pointe,...

Confort pour le personnel

Pour 30 employés: 5 frigos, 3 fours à micro-ondes, 3 lave-vaisselles, casiers personnels munis de serrure, parking privé pour chaque secrétaire, bureaux fleuris en permanence.

Formations originales et permanentes

Cours de langues et de gestion du stress pour un mieux-être au travail, des cours d'orthographe et de diction. D'autres programmes importants sont également accessibles au personnel: les massages en entreprise, les cours de yoga, les séances de sophrologie,...

Sans oublier les incentives qui sont régulièrement organisés: sorties, visites d'expositions, cinéma en groupe, séances de thalasso,...

Quels en sont les résultats?

La conséquence directe est un personnel souriant, motivé, fidèle, dynamique, prêt à relever tous les challenges. Nous ne connaissons pas de turn-over: cinq secrétaires ont atteint 10 ans d'ancienneté, 10 plus de 5 ans,.... Les 15 autres sont des secrétaires que nous engageons, en plus, chaque année.

CAPTEL SA

rue Grétry, 50/96 - 4020 Liège
Tél: 04-/344 44 44 - Fax: 04/341 01 23
Email: info@captel.be
www.captel.be



Anne Dimmers. Directrice Générale.