

Bonjour, je m'appelle Amel, je suis directrice de pôle clientèle au sein du service clientèle.

Je suis arrivée à Boursorama en janvier 2008 en tant que conseillère clientèle et j'ai évolué par la suite au sein de la direction clients.

Nous recrutons tout type de profils, avec ou sans expérience dans le secteur bancaire.

À l'embauche, nous formons les nouveaux collaborateurs du service clients grâce à un concept d'équipe école. Durant un mois, les nouveaux collaborateurs sont formés sur site avec notre équipe formation ainsi que les conseillers clientèle senior sur l'ensemble des produits et des outils.

Par la suite, ils sont accompagnés par un directeur d'équipe et un senior jusqu'à leur validation.

Trois qualités qui sont appréciées pour intégrer le service client :

avoir un bon relationnel en étant toujours à l'écoute de nos clients, être curieux afin d'aider et solutionner au mieux les demandes de nos clients, l'envie de guider le client vers plus d'autonomie.

Nos enjeux à la direction clients de Boursorama, c'est d'apporter une réponse rapide aux questions des clients pour résoudre leurs problèmes efficacement, fluidifier nos processus afin d'augmenter la satisfaction client, former nos équipes en continu et enfin maximiser la satisfaction client qui est un objectif majeur dans notre quotidien.

Je recommande Boursorama pour la bienveillance au sein des équipes, les engagements sociaux et environnementaux de l'entreprise aussi bien pour les collaborateurs que pour nos clients, et l'équilibre entre travail et vie personnelle, notamment grâce aux différents régimes de télétravail.