

Projet national d'analyse comparative

...Parlez-nous. Nous vous écoutons.

1^{er} novembre 2009

Notre mission

Analyse comparative au sein de l'industrie des centres de contact

Élaborer une approche et un outil d'analyse comparative qui aideront les organisations de l'industrie canadienne des centres de contact à réussir, sur le plan individuel et sur celui du secteur.

La campagne de cet automne

Campagne de consultation auprès de l'industrie de l'automne 2009

Les consultations auprès de l'industrie seront tenues partout au pays, pour nous aider à déterminer les principaux moteurs du rendement au sein des organisations des centres de contact et pour recueillir des commentaires en vue de la conception d'un outil d'analyse comparative de calibre mondial. Il s'agit d'un investissement de quelques heures et d'une excellente occasion de réseautage. Les personnes assistant aux sessions seront en mesure de façonner le développement du programme et de profiter d'une belle occasion de participer aux premières étapes du projet d'analyse comparative.

Consultations nationales auprès de l'industrie

Désignation d'une personne participant à la consultation nationale des centres de contact

Nous sommes à la recherche de personnes de tous les coins du Canada, provenant des organisations des centres de contact qui poursuivent divers objectifs et qui sont de tailles et de secteurs variés. Si les opérations en centres de contact sont cruciales au succès de votre entreprise et que vous mettez l'accent sur l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et de la qualité des services, vous risquez fort d'être un candidat de choix. Pour les groupes de discussion, nous cherchons des personnes qui utilisent couramment des mesures et des données de référence relatives au rendement pour prendre des décisions de gestion sur les opérations des centres de contact (p. ex. des personnes qui travaillent à la direction des opérations, à la gestion sur place, à la direction des RH, etc.).

Si vous souhaitez participer, veuillez nous en aviser d'ici le 16 novembre. Les dates des sessions de consultation auprès de l'industrie paraissent plus loin.

Coordonnées et logistique

Avec qui communiquer?

Si vous avez des questions sur les horaires des consultations auprès de l'industrie ou si vous souhaitez participer à la session de consultation tenue dans votre région, veuillez communiquer avec Jessica Eden ou Tito Rico.

Personnes-ressources pour les consultations auprès de l'industrie :

Jessica Eden, Deloitte
613-786-7530
jeeden@deloitte.ca

Horaire

La semaine du 23 novembre : Saint John N.-B., Halifax, St. John's T.-N.-L.

La semaine du 30 novembre : Vancouver, Winnipeg, Calgary

La semaine du 7 décembre : Montréal, Toronto

Sandra Sherwood, Centres de contact clientèle du Canada
613-225-5457
sandra@contactcentrecanada.ca

Tito Rico, Deloitte
416-775-8883
trico@deloitte.ca

Les renseignements logistiques seront acheminés à l'approche des sessions.