

Caen. Une centaine de postes à pourvoir chez Armatiss

Implanté à Caen, le centre d'appels Armatiss recrute, jusqu'à fin septembre, plus d'une centaine de téléconseillers. L'occasion de recueillir l'avis, pendant l'été, de ceux qui y travaillent depuis peu.



« Au départ, j'étais réticent à exercer ce poste, raconte Cédric Manchion, Caennais âgé de 21 ans. Mais j'ai rapidement dédramatisé le travail. » Étudiant en biologie à l'université de Caen, il se verrait bien continuer dans l'entreprise pour deux ou trois ans supplémentaires.

Et ce n'est pas impossible. D'ici à la fin septembre, l'entreprise Armatiss est en phase de recrutement. « Nous recherchons des personnes avec un sens commercial et de la ténacité. Nous allons étudier toutes les candidatures envoyées avec attention », précise Lucie Villard, responsable de recrutement pour le centre d'appels.

Les qualités d'un téléconseiller

Les futurs employés iront ensuite rejoindre les quelque 700 personnes déjà présentes sur le site de Caen. Dans les longs couloirs, et les nombreuses pièces, on aperçoit de nombreuses têtes casquées, causant, tout en pianotant sur leur clavier.

Mais qu'est-ce qu'un bon téléconseiller ? « C'est quelqu'un qui doit être patient, à l'écoute des autres et avoir un esprit de synthèse », explique Audrey Roussel, originaire de Cabourg. À 20 ans, la jeune femme s'essaye pour la première fois au monde des grosses entreprises. « Après mon bac en 2013 et quelques mois sans job, je me suis lancée. » Apparemment sûre d'elle, elle confie pourtant : « A la base, je suis timide. Ce travail m'a obligé à ne pas être susceptible, et m'a forgé

le caractère. Il ne faut pas prendre les remarques des clients pour soi. Avec le temps, on comprend que ce n'est pas à nous personnellement qu'ils en veulent. »

Chez Armatis, on travaille en open space, avec une myriade de bureaux et des centaines de lignes téléphoniques. Audrey a apprécié de « **ne pas se sentir toute seule, nous avons des « tuteurs » qui nous aident quand on est en difficulté sur un dossier** ». Un bémol ? Depuis son arrivée, la jeune fille annonce, avec le sourire, « **que le soir, une fois rentrée chez moi, j'ai du mal à passer du temps au téléphone.** »