

EMPLOIS REPÈRES 2020

Enquête sur les postes de centres d'appels

GESTION

Vice-Président, Centre d'appels
 Directeur du centre d'appels
 Gestionnaire du centre d'appels
 Directeur, études de marché
 Gestionnaire de projets, centre d'appels

REPRÉSENTANT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Superviseur/responsable du centre d'appels
 Représentant du centre d'appels 3
 Représentant du centre d'appels 2
 Représentant du centre d'appels 1
 Représentant du soutien sur Internet
 Soutien technique interne
 Responsable du service de dépannage
 Représentant du service de dépannage 2
 Représentant du service de dépannage 1

AGENTS SPÉCIALISÉS

Superviseur/responsable des agents spécialisés
 Agent spécialisé 2
 Agent spécialisé 1
 Répartiteur

VENTES (VENTES ET RETOURS)

Agent commercial 2, centre d'appels, appels entrants
 Agent commercial 1, centre d'appels, appels entrants
 Agent commercial 2, centre d'appels, appels sortants
 Agent commercial 1, centre d'appels, appels sortants
 Représentant 2, centre d'études de marché, appels sortants

CRÉDIT/RECouvreMENT

Gestionnaire du crédit/des recouvrements
 Responsable/superviseur du crédit/des recouvrements
 Représentant 2, crédit/recouvrements
 Représentant 1, crédit/recouvrements

FORMATION/ADMINISTRATION

Analyste de centre d'appels
 Gestionnaire de l'apprentissage, centre d'appels
 Concepteur pédagogique
 Formateur de centre d'appels
 Gestionnaire des ressources de centre d'appels
 Ordonnancier/gestionnaire des ressources de centre d'appels
 Administrateur de centre d'appels

ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Gestionnaire, assurance de la qualité
 Facilitateur 2, assurance de la qualité
 Facilitateur 1, assurance de la qualité

SOUTIEN TECHNIQUE

Préposé au soutien technique 3, centre d'appels
 Préposé au soutien technique 2, centre d'appels
 Préposé au soutien technique 1, centre d'appels