

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