

«Les candidates doivent mémoriser une liste de 500 clients»

Anne Dimmers (42 ans) est responsable de Captel, un centre d'appel basé à Liège qui emploie une dizaine de personnes. Toutes des femmes. Toutes des collaboratrices qui ont dû passer un test original le jour où elles se sont présentées pour décrocher un job. «Lorsqu'une candidate se présente pour un poste, je la fais patienter durant un quart d'heure assise sur un tabouret dans la salle où travaillent les opératrices. J'essaye de fixer les rendez-vous lorsqu'il y a beaucoup d'activité. Assise face aux employées, la candidate peut ainsi très vite se rendre compte de la réalité du travail et voir si cela lui convient. Il n'est pas rare que certaines se lèvent et s'en vont avant de passer l'interview. Toutes mes collaboratrices ont passé ce test. Après un quart d'heure, je reçois la candidate et lui explique plus en détail le métier que nous faisons. Un métier qui s'apparente da-



NARA PRESS

Anne Dimmers (42 ans), responsable de Captel.

vantage à un boulot de secrétaire que de standardiste. Je lui demande alors de mémoriser une liste de 500 clients avec les codes qui s'y rapportent. Une semaine plus tard, elle revient et je l'interroge. Si elle les connaît, elle est engagée. En revanche, si elle commet des erreurs, je lui demande de réviser à nouveau. Ce n'est pas grave si on oublie un nom ou l'autre mais ce qui est important c'est de voir la réelle motivation de la personne qui va nous rejoindre. Car si l'on veut travailler ensemble sur le long terme, il est indispensable qu'il y ait une vraie motivation. Une fois qu'elle connaît l'ensemble des entreprises et des responsables sans aucune erreur, elle est bonne pour le service. C'est un gros effort que je leur demande au début mais par la suite, elles n'auront plus jamais à fournir un tel effort.» ■

© anne.dimmers@captel.be