

ANNE DIMMERS

est un self-made manager

Étudiante, j'ai été téléphoniste dans un petit centre d'appel liégeois, le premier call center du pays. Le contact avec les clients et le service aux autres m'ont tellement plu que j'ai développé l'activité et fini par prendre la tête de la société il y a une vingtaine d'années. A ce moment-là, j'avais très peu de bagage, je ne savais même pas lire un bilan ! J'ai dû suivre des tas de formations», raconte avec enthousiasme Anne Dimmers, 50 ans, qui dirige Captel et ses deux filiales, soit 105 employés dont... 104 femmes.

Peu d'hommes postulent pour être téléphonistes et j'ai remarqué que nos clients (des médecins, des sociétés

d'intérim,...) apprécient les voix féminines. Je base toute ma philosophie sur le bien-être au travail. Ma fierté, c'est de constater que mes employés viennent avec le sourire !»

Et la bonne humeur est clairement palpable dans les bureaux ! C'est que cette chef d'entreprise pétillante chouchoute ses employés. «A côté des bilans personnels et des formations, je veille à l'esthétique et à la décoration des lieux en mettant par exemple des orchidées un peu partout. Les lundis et vendredis mes employés reçoivent du jus d'orange pressé. il y a des fruits en permanence, un atelier repassage et une masseuse qui vient deux fois par

an ! Et c'est dans ce souci de bien-être que je viens juste de créer un centre de formations avec piscine à Ibiza pour les cadres d'entreprises mais aussi pour mon personnel. Une bonne partie de ma famille habite là et le soleil, dans un endroit magique, permet de se ressourcer en équipe et de mieux assimiler les choses. Ici, même si mes journées sont truffées de petits soucis, je transmets ma bonne humeur pour montrer l'exemple.»

« Ma satisfaction, c'est le bien-être de mon personnel. »



GUY PUTTEMANS