

in_contact

Le Newsletter de l'association CallNet.ch

octobre 2018

Le nouveau Comité de CallNet.ch se présente



SAVE THE DATES

22 novembre 2018

CallNet.ch-Talk

Ne vous perdez pas dans le battage médiatique ! Possibilités de transformation numérique dans le miroir d'analyses de rentabilisation significatives.

Tout ce qui brille numériquement n'est pas aussi de l'or numérique. Les possibilités offertes par les fonctions numériques sont très séduisantes – la question se pose simplement: comment puis-je parvenir à un cas significatif dans mon entreprise qui offre une valeur ajoutée et des avantages durables pour les clients, les employés et les entreprises? Des exemples choisis seront utilisés pour montrer ce qu'une transformation significative peut accomplir et comment éviter de courir après chaque battage publicitaire.

du 18 au 21 février 2019
 **CCW2019**
 Berlin

21^e Salon international et congrès pour un dialogue client innovant

CCW 2019 – c'est 4 jours de congrès et 3 jours de salon pour une vision à 360° des grandes choses à venir dans le domaine du dialogue avec les clients. Rencontrez les pionniers du numérique, les experts du service client et les acteurs les plus importants au Centre de Congrès Estrel à Berlin. Restez connecté!

www.ccw.eu

ÉDITORIAL

Nous nous mettons au travail avec joie

Chers membres de CallNet.ch

et chers mesdames et messieurs, qui peuvent encore le devenir.

Le 1^{er} août, mes quatre collègues du comité de CallNet.ch et moi-même sommes entrés en fonction. Je tiens à remercier chaleureusement tous les délégués pour leur voix et leur confiance.

Il est rare que le comité d'une association soit entièrement renouvelé d'un seul coup. Le secrétariat de CallNet.ch est également entre de nouvelles mains. Notre nouveau directeur, Elias Welti, travaille d'arrache-pied pour professionnaliser le travail de l'association. Les anciens membres du comité et l'ancien secrétariat ont accompli beaucoup de choses au cours de leur mandat et peuvent être fiers de nombreux succès. Pour cela, ils méritent tous nos remerciements les plus sincères.

Le «redémarrage» de CallNet.ch offre également l'occasion de repenser certains processus. Quoiqu'il en soit, mes collègues et moi avons pris en mains nos nouvelles tâches pleins d'ardeur. Les idées surgissent, et déjà à notre première réunion, j'ai senti autour de la table beaucoup d'énergie et la volonté de créer le futur de notre association. J'espère que vous nous soutiendrez également dans notre travail.

Je me réjouis de vous rencontrer par exemple lors d'un évènement que nous allons organiser. Et je me réjouis aussi, bien sûr, de faire avancer notre branche : dans la formation des apprentis et la formation continue, dans l'assurance qualité, dans le domaine juridique et cetera.

MIRJAM GOSETTI

Présidente CallNet.chh

ADRESSE BIBLIOGRAPHIQUE

Éditeur: CallNet.ch
 Rédaction: Elias Welti, CallNet.ch
 sekretariat@callnet.ch

COMITÉ CALLNET.CH



Mirjam Gosetti

Née le 11 février 1974, de nationalité suisse, domiciliée à Port

Employeur Touring Club Suisse

Fonction Responsable des ventes et du service à la clientèle

Formation Economiste d'entreprise HES

Formation continue Master of Science in Business Administration

Langues Suisse allemand
Italien – courant
Français – courant
Anglais – courant
Espagnol – connaissances de base

Les contact center sont les points pivots de l'interaction avec les clients. Pour cette raison, des contact center professionnels avec des employés hautement motivés et bien formés sont un facteur clé du succès pour toute entreprise. CallNet.ch y contribue à différents niveaux. Que ce soit dans le domaine de la formation et de la formation continue, de l'assurance qualité ou en tant qu'expert dans l'industrie.

Je travaille dans l'industrie des centres d'appels depuis maintenant 18 ans et je suis particulièrement heureuse d'apporter mon expérience et mes connaissances à l'Association CallNet.ch.



Grégoire Perrin

Né le 19 novembre 1974, de nationalité suisse, domicilié à Neyruz

Employeur Billag AG

Fonction Head of 1st Level Customer Care

Formation Master of Science (MSc) – UNIFR

Formation continue Gestionnaire de la qualité et des processus/vérificateur principal – SAQ
Executive MBA – HES-SO

Langues Français – Langue maternelle
Allemand – bon
Anglais – très bon

En tant que vice-président de CallNet.ch, je souhaite m'investir activement pour un développement agile et durable de notre branche. Cette dernière doit offrir des opportunités attrayantes au plus grand nombre de personnes, intégrer astucieusement les dernières innovations technologiques, et placer les relations clients mutuellement bénéfiques au centre des réflexions. L'engagement du comité directeur doit apporter une plus-value à chacun des membres de notre association et être visible dans toutes les régions linguistiques de la Suisse.

Je suis actif depuis 15 ans dans le milieu du Contact Center, d'abord dans des fonctions dirigeantes de support (formation, projet, quality management, workforce management) puis dans la conduite d'activités stratégiques et opérationnelles. Placer l'humain, ses besoins et aspirations, au centre de mes préoccupations a toujours été une priorité dans mes activités et responsabilités. Parallèlement, j'ai donné de l'importance à ma formation continue afin de posséder les connaissances nécessaires à mes différentes fonctions.

Mes temps libres, je les passe en famille, avec mes amis autour d'un bon BBQ, en pratiquant mes activités sportives favorites (football, ski, montagne en général), à la découverte d'une ville européenne ou d'une destination plus lointaine.



Dara Krähenbühl

Né le 5 décembre 1971, de nationalité suisse, domicilié à Niederweningen

Employeur DPD (Suisse) AG

Fonction Head of Customer Service

Formation Formation de base comme vendeur (vêtements pour hommes)

Formation continue Enseignement secondaire à l'infirmier auxiliaire CRS
Call Center Manager
DAS - FHNW

Langues Allemand – Langue maternelle
Anglais – 2^{ème} langue maternelle
Français – bon

Je voudrais soutenir l'association dans sa ré-interprétation, dans le maintien des formations de base et continues et dans la garantie d'emplois durables et à long terme. L'important est pour moi, dans une première étape, d'obtenir une vue d'ensemble plus claire pour créer de la transparence pour tous et pour offrir une valeur ajoutée et du plaisir à nos membres et à l'industrie des CC.

Depuis près de 20 ans, je suis actif dans le monde des contact center, dans l'industrie des technologies de l'information et des télécommunications, ainsi que dans l'industrie des fournisseurs de services, des médias et de la publicité. J'adore rencontrer les gens, les rapprocher et relever les défis ensemble. Quand j'ai le temps, j'aime être dans le jardin avec des amis près du barbecue, j'aime me promener en hélicoptère, ainsi que voyager dans de beaux pays au bord de la mer, surtout les îles. La musique et les concerts, l'histoire politique, le football et la Formule 1 sont aussi mes passions.

COMITÉ CALLNET.CH

DIRECTION



Samuel Ryter

Né le 24 juin 1961, de nationalité suisse, domicilié à Riehen près de Bâle

Employeur Callpoint AG

Fonction Chief Human Resources Officer et Compliance

Formation Maturité

Formation continue Spécialiste RH, Psychologie du personnel IAP

Langues Suisse allemand
Anglais – advanced
Français – oral

Au sein de l'association CallNet, je m'engage à faire en sorte que notre branche soit reconnue comme un marché du travail moderne et prometteur. En adaptant de manière flexible nos postes de travail à l'évolution des besoins de nos clients, nous garantissons que nous continuerons à avoir du succès à l'avenir. En tant que responsable du ressort droit et finances au sein du comité de CallNet.ch, la pérennité de nos finances et l'attractivité de notre convention collective de travail dans notre secteur sont des préoccupations importantes pour moi.

J'ai de nombreuses années d'expérience dans le domaine des ressources humaines dans diverses branches. La formation continue est importante pour moi, car elle me permet de me tenir au courant des derniers développements et d'être en mesure d'apporter des contributions essentielles à mon environnement de travail.

Dans mes temps libres, je passe beaucoup de temps avec ma famille et mes amis. Je suis un coureur actif et j'adore explorer des régions et des pays inconnus à vélo. En tant que Bâlois, je suis actif au Carnaval et fan du FCB.



Doris Schoch

Née le 18 avril 1963, de nationalité suisse, domiciliée à Fislisbach

Employeur Lyreco Suisse SA

Fonction Customer Service Manager

Formation Opératrice téléphonique PTT

Formation continue Assistante en ressources

humaines NBW
Cours de gestion NBW avec reconnaissance Leadership NBW / SVF

Langues Suisse allemand
Français – bon
Anglais – bon

En tant qu'ancienne opératrice téléphonique PTT, j'ai toujours regretté que cette formation ait disparu de la scène avec la privatisation des PTT.

Au sein du comité de CallNet.ch, je suis responsable pour la formation et j'ai à cœur de soutenir personnellement l'attractivité de cette profession et l'augmentation de sa popularité. Je soutiendrai CallNet.ch dans la consolidation et l'élargissement de son statut actuel d'expert en matière de dialogue client.

Depuis mon apprentissage, ma vie professionnelle se déroule exclusivement dans un contact center. Ma passion est le service à la clientèle et ce, depuis 37 ans. Le service à la clientèle est une attitude intérieure qui est nécessaire pour réussir en tant qu'employé d'un centre de contact.

Pendant mon temps libre, on me rencontre faisant de la marche nordique avec mes bâtons – pas trop souvent, mais de temps à autres. Plus souvent, on me trouve jouant au Jass. Pas de façon obstinée, mais avec beaucoup de passion. Je suis un grand fan de Schlager et de Musical et je me rends donc de temps en temps à des concerts et des spectacles.



Elias Welti

Né le 10 juin 1976, de nationalité suisse, domicilié à Zurich

Employeur CallNet.ch

Fonction Directeur

Formation lic. phil. (Sciences politiques), Université de Zurich

Formation continue DAS en gestion d'associations, Université de Fribourg

Langues Suisse allemand – Langue maternelle
Français – langue maternelle
Anglais – très bon
Italien – connaissances intermédiaires

J'aimerais mettre à profit ma formation en gestion d'associations pour continuer la professionnalisation de CallNet.ch et stabiliser ses structures. En tant que nouveau venu dans l'industrie des contact center, j'attends avec impatience des rencontres passionnantes et je peux également apporter une contribution d'un point de vue «extérieur».

Après diverses activités professionnelles, j'ai rejoint l'Union professionnelle Suisse de la Viande il y a près de 11 ans, où j'ai occupé différents postes, dont le dernier en tant que directeur adjoint et responsable de la communication.

Dans mes temps libres, je suis principalement sur la route avec mes fils, que ce soit à un tournoi d'échecs, sur la piste de ski ou simplement à la piscine.