

Jeudi, le 17 Avril 2025

REFERENCE N° 046/MK/DG/SF/25

RAPPORT D'ACTIVITES JOURNALIER DU 17/04/25

DEPARTEMENT : CALL CENTER

NOM : MVOGO MBOE MARIE REINE

PROJET : CALL

TITRE:		REDIGE PAR:	LU PAR:	VALIDE PAR:
		MVOGO MBOE MARIE REINE		

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
PRESENTATION DES OBJECTIFS DU JOUR	4
RESUME DE LA JOURNEE	Erreur ! Signet non défini. 5
DIFFICULTES.....	6
RECOMMANDATIONS.....	7

INTRODUCTION

Bonsoir, je suis **MVOGO MBOE MARIE REINE**, **téléconseillère dans le département call center**.

Je vous présente mon rôle au sein de l'entreprise :

- Répondre aux appels en se présentant et en demandant son identité au client pour pouvoir mieux échanger avec lui ;
- Organiser des rendez-vous zoom pour une discussion plus approfondie avec l'expert
- Écouter la requête du client et y répondre de manière pertinente ;
- Rediriger le client vers un autre service s'il n'a pas la réponse au problème ;
- Enregistrer les demandes des clients dans la base de données ;
- Répondre aux e-mails entrants ;
- S'occuper de tâches diverses, telles qu'envoyer des rapports réguliers sur l'état des prospects et les résultats des interactions, la mise à jour des données dans le système ou encore mettre en place des opérations de relance des anciens prospects ;
- Démarcher les clients en leur proposant une offre de bienvenue sur un service ou une réduction sur un produit lors de leur prochaine commande.

PRESENTATION DES OBJECTIFS DU JOUR

- Passer les appels et planifié 3 meetings
- Envoyer les messages de relance

RESUME DE LA JOURNEE

- En ce qui concerne le call : j'ai passé 15 appels conversé avec 0 personnes et pas de meeting planifié
- J'ai envoyé 10 messages sur whatsapp

DIFFICULTES

- RAS
- 