

TÉLÉPROFIL

Le curriculum vitae de Nathalie-Marie Salvy de Grimal a de quoi impressionner tout professionnel de la relation client : une expérience dans la structuration des méthodes de recrutement ; une collaboration à la création d'un institut de conseil et de formation en communication en France puis en Afrique ; une contribution au sein d'une société de marketing téléphonique, la création d'une direction des ressources humaines... En bref, une certaine expertise dans les métiers de la relation client qui lui a permis de se spécialiser, en toute légitimité, dans le management et le conseil en organisation, spécifiquement dans la relation à distance. Le fil rouge de sa carrière demeure néanmoins les ressources humaines : « J'ai géré les toutes premières grèves dans l'univers de la relation distance », s'enorgueillit-elle.

Voilà un an elle crée Téléprofil, de façon « assez naturelle » puisqu'elle n'a fait qu'activer un réseau de consultants qu'elle a côtoyés pendant les 15 ans de sa « première vie » professionnelle. Téléprofil fonctionne à effectif réduit : cinq permanents et une réserve d'une douzaine d'experts indépendants qui « soit appartiennent à un cabinet concurrent, soit sont des anciens clients, soit des consultants qui étaient chez Multilignes », explique la direc-

trice de Téléprofil. « La philosophie en matière de recrutement chez nous est simple : nous faisons uniquement appel à des seniors avec une bonne maturité professionnelle et qui sont opérationnels ». Traduction : « qu'ils aient déjà mis les mains dans le cambouis ». L'important aux yeux de Nathalie-Marie Salvy de Grimal étant qu'« ils parlent le même langage que les opérationnels sur place et que, face à un directeur général, qu'ils aient un savoir-faire conseil très fort ». Avoir bonne capacité d'analyse pour pouvoir très vite rentrer dans des recommandations, tel est l'objectif avoué. « Je n'essaie pas de vendre du Téléprofil, nous n'avons pas de modèle préétabli », confesse Nathalie-Marie Salvy de Grimal. Sa formation en psychologie (maîtrise) et en programmation neurolinguistique (master) peut aider à comprendre ses méthodes de travail : « Nous travaillons sur l'humain, c'est donc un travail dans le temps, explique-t-elle, il est vrai que ma formation me permet d'aller un peu plus loin dans ce métier à travers des exercices de prise de conscience ». Et pour mieux comprendre les éventuels malaises, elle n'hésite pas à « traîner ses guêtres », sur les plates-formes d'appels. « Ce que j'aime dans ce métier, justement c'est qu'à chaque dossier, on a l'impression de faire un autre métier ».



NATHALIE-MARIE
SALVY DE GRIMAL
DIRECTRICE DE TÉLÉPROFIL



TEMOIGNAGE

VALÉRIE PHILIPPEAU, EUROPEAN CONSUMER CARE MANAGER CHEZ THOMSON (elle gère l'ensemble des centres d'appels sur l'Europe, soit une trentaine de personnes)

« Chez Thomson, nous n'avons aucune procédure au niveau du service consommateur et de la gestion des réclamations. Résultat au bout d'un an et demi de fonctionnement, nous avons moins de 15% de gestes commerciaux. L'activité était tellement bien bordée qu'on ne gérait les réclamations que de façon quantitative et non qualitative. Le but était donc d'optimiser le discours : comment formuler les choses pour satisfaire au mieux le client ? Nous avons en outre une démarche particulière à assumer puisqu'il fallait choisir un prestataire extérieur pour former un autre prestataire extérieur (l'activité service consommateur

est externalisée depuis 2003). J'ai tout de suite apprécié la pertinence de l'offre proposée par Téléprofil, la connaissance du métier notamment opérationnelle de Nathalie-Marie Salvy de Grimal. Elle a su apporter une formation très personnalisée et ses scénarii ont mis le doigt sur ce qui faisait mal. On sentait que la consultante formatrice qui est venue savait gérer le stress au téléphone, qu'elle était capable d'empathie, parce qu'elle avait fait ce métier. Résultat : nous avons mis à jour les problèmes d'organisation et le besoin d'outils tels qu'une bible de réponses. Après, je ne sais pas si c'est une preuve de réussite mais au mois de mai, nous avons reçu cinq lettres de consommateurs qui nous félicitaient et une plante verte en cadeau ! »