

CRÉATIVITÉ ET GESTION DE PROJET

Sur la Learning Box, sont disponibles : le public concerné par l'épreuve, la méthode, le programme de révision, la bibliographie et les annales des concours précédents.
Accès via votre espace candidat sur www.passerelle-esc.com

▶ DURÉE : 2 HEURES

SUJET

AUCUN DOCUMENT N'EST AUTORISÉ
CALCULATRICES AUTORISÉES

Sujet

Tel@ssist est une entreprise sous-traitante qui a près de 10 ans d'expérience dans le service après-vente. Ses clients sont des entreprises tertiaires et son activité principale est d'accueillir et orienter les demandes de leurs clients. Son véritable savoir-faire est donc de maîtriser parfaitement la communication téléphonique et « l'écoute client » pour répondre au mieux à son besoin. Or, sachant que le secteur de la téléassistance¹ est porteur pour les années à venir, elle souhaiterait elle-même développer un service de téléassistance sous la marque *Assist&Vous*.

Un poste de responsable d'ambiance est spécialement créé au sein de l'entreprise Tel@ssist et volontairement un peu décalé. Le/la titulaire de ce poste aura pour mission de mettre en œuvre des opérations dans le but de créer une ambiance à la fois conviviale, sérieuse et efficace parmi les collaborateurs. Car comme le dit la DRH de Tel@ssist, « on ne peut donner aux clients ce que l'on n'a pas soi-même ». La création de ce nouveau service *Assist&Vous* est l'occasion d'apporter du nouveau dans l'entreprise.

Jeune candidat(e), vous postulez à ce poste et pendant le recrutement, on vous demande de proposer un *draft* (essai/brouillon) qui détaille les éléments d'un plan d'action une fois en poste :

- Les responsables concernés par votre proposition
- *qui interviendra ou devra apporter sa contribution ?*
- Les grands axes de votre proposition
- *quels sont les leviers sur lesquels vous souhaitez jouer pour que les employés travaillent dans une ambiance conviviale, sérieuse et efficace ?*
- *quelles sont les actions (cobésion, rencontre de futurs clients types, modalités d'organisation, etc...) qui permettront d'agir sur ces leviers ;*
- Les étapes du programme sur 1 mois (4 semaines)

Pour répondre à la demande, vous n'hésitez pas tout d'abord à faire appel à votre créativité et à vous mettre à la place des employés pour faire preuve d'originalité dans les propositions d'actions.

¹ La téléassistance permet aux personnes âgées, ou handicapées dans leur mobilité, de pouvoir bénéficier d'une assistance à distance par téléphone en cas de besoin, 24h/24h et 7 jours sur 7.