

## **Ci-dessous le transcript de la vidéo Rencontre avec Karen, Directrice d'équipe au service Clientèle de Boursorama**

Bonjour, je m'appelle Karen, je suis actuellement directrice d'équipe au sein du service clientèle depuis novembre 2020.

Sur mon poste il y a différentes missions, donc la première concerne la gestion opérationnelle qui consiste à traiter les demandes clients que je vais recevoir de la part de mes conseillers sur différentes thématiques, que ce soit la bourse, l'assurance vie ou le crédit.

J'ai une partie qui concerne le pilotage à la fois au téléphone et par mail afin de s'assurer que les collaborateurs qui sont présents puissent répondre de façon efficace et une gestion plus humaine qui consiste donc à recruter les nouveaux collaborateurs, mais également à les aider pour leur montée en compétences en vue d'une éventuelle évolution.

Alors, par rapport aux nouveaux arrivants qui intègreraient mon équipe ce que je leur recommande, c'est vraiment d'être comme ils sont. Puisqu'au qu'au niveau justement de Boursorama Banque, on a l'avantage de venir de différents univers. La formation qui est mise en place au sein de Boursorama Banque permet justement d'être à l'aise sur le poste. Et le fait de venir d'un milieu du secteur bancaire auparavant n'est pas un prérequis.

Etant donné que nous sommes également en télétravail pendant 90 % du temps, c'est d'être organisé pour pouvoir justement organiser sa journée au mieux et également être curieux et ne pas hésiter à se rapprocher de conseillers plus aguerris également de son manager en cas de doute sur une question clients par exemple.

Alors mon quotidien est différent, mais je dirais surtout que la priorité, c'est de créer de la cohésion entre les équipes. C'est s'assurer qu'un collaborateur se sente bien, peu importe son lieu d'habitation puisqu'il faut savoir qu'au sein de Boursorama Banque, on recrute des personnes à la fois en Ile-de-France, mais également en province. Et par exemple, ça passe par des caméras café ou une fois toutes les deux semaines on va faire justement des points à distance. On va parler de tout sauf du travail. Donc ça passe par des blagues, par des anecdotes, des moments assez importants pour qu'on puisse se sentir bien, en tout cas sur le poste.

Ce qui me plaît le plus dans le fait de travailler à distance, c'est vraiment l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, étant donné qu'il y a une réduction du temps de transport puisque je n'en ai plus.