Un centre d'appel ou Call Centre est une plateforme regroupant en ensemble de moyens pour traiter les appels téléphoniques entrants et sortants mais également les mails, les SMS, les courriers ou toute autre moyen de communication entre une société et ses clients.

Aujourd'hui, le Maroc connaît une multiplication importante des centres d'appels et le métier de téléopérateur se trouve en mutation permanente. Des compétences spécifiques sont requises pour œuvre à la satisfaction du client, renseigner le client, le fidéliser, lui vendre des produits et parfois résoudre une crise ... autant d'activités qui rendent ce métier exigeant. En effet, un opérateur qui décroche trop tard, qui est incapable de répondre à une demande simple, qui ne sait pas écouter, qui ne fait pas preuve d'empathie, entache fortement l'image de l'entreprise.

De ce fait le principal défi des centres d'appels est humain les écoles qui forment actuellement les opérateurs sont rares et donc souvent ce sont les centres d'appels eux –mêmes qui assurent leurs propres formations.

1- Quelles sont les missions d'un centre d'appel en émission et d'un centre d'appel en réception
2- Identifier les compétences clés téléopérateur
3- Expliquer le rôle d'un centre d'appel dans la gestion de la relation client d'une entreprise
4- Quelles sont les difficultés rencontrées par les responsables des centres d'appel pour satisfaire leurs clients