

Le recrutement d'agents de réservation chez ACCC(Accor centre de contacts clients)



Enjeux

Améliorer la qualité de recrutements des agents de reservation

Prestations réalisées

- élaboration d'un référentiel de compétences Agents de réservation
- validation d'un référentiel, hiérarchisation des compétences et
- élaboration des supports de recrutement à partir des données recueillies (scénario d'entretien, grille d'observation, questions, mises en situations)
- formation des superviseurs recruteurs

