Au call-center

C'est un très gros call-center
Ils passent leur vie au téléphone
Ils répondent avec la boule au ventre
Parce que le turn-over plafonne

Certains partent du principe
Qu'il faut sans cesse motiver les travailleurs
Pas question pour qu'ils s'émancipent
Ça ne leur plait pas ? Ils n'ont qu'à chercher ailleurs !

Je suis un gros parton
Et je prends mes employés pour des cons
Ils n'ont qu'à faire en sorte que tout tourne rond
Ils n'ont qu'avoir des esprits plus féconds

Il ne faut pas un qui me dépasse
C'est pour ça que je préfère les garder idiots
Je suis toujours au courant de ce qui se passe
C'est pour ça que je leur laisse regarder les mondiaux

Ils ne travaillent pas assez
Et pour les motiver j'ai décidé de leurs offrir le café
Ils ne font que m'agacer
Mais de grande rentabilité je suis assoiffé

Vont-ils travailler plus
En ayant leur café gratuitement ?
Le plus important c'est de garder le focus !
Et de continuer à les manipuler habilement

Je décide de corréler le nombre de tasses
Au nombre de coups de fils passés sur la journée
Je suis prêt à tout pour les rendre plus efficaces
Et parfois je leurs offre même ma tournée

J'espère que ça va marcher
C'est toujours mieux que de leur faire payer le café
Ils n'ont rien d'autre à faire qu'à démarcher
Ils n'ont qu'avoir peur que j'aille les faire décoiffer

Au début tout le monde joue le jeu
Et le café coule à flot
Ils se font passer pour des courageux
Il y en a même qui se démarquent du lot

La consommation augmente en flèche
Et ça me coûte même plus cher qu'avant
On dirait que leur palais s'assèche
Même qu'ils boivent en bavant

Certains passent tellement de coups de fils
Qu'ils ont droit à des cafetières entières
En attendant les heures défilent
La consommation aujourd'hui et plus forte que hier

Mais au bout d'un temps
Le retour client est moins bon que j'espérais
Tout le monde va en s'adaptant
Et maintenant il n'y en a pas un qui m'abandonnerai

Les clients se plaignent qu'on ne les écoute pas
Et ils menacent de changer de fournisseur
Je tente de tout remettre à-plat
Au près de mes employés je joue le rôle d'avertisseur

Les clients disent qu'on ne résout pas leurs problèmes
Tout ça pour passer vite au client suivant
Ils ont l'impression que personne ne les aime
Et que notre service est décevant

Les statistiques parlent d'eux-mêmes
Le coût du café augmente, les commandes diminuent
Quand je leur en parlent ils changent de thème
Et je n'ai pas envie qu'ainsi ça continue

Je suis tout perdu
Je pensais que ce jeu allait stimuler les ventes
Ce casse-tête est vraiment ardu
Et leur façon de nier le problème est énervante

La qualité du service baisse en flèche
La consommation du café augmente sans cesse
J'aimerai tant créer une brèche
Mais ils se prennent tous pour des princesses

Finalement je décide d'offrir le café gratuitement

Écrit suite à la rencontre d'ateliers du 6 mai 2023 organisée par le TTJ dans le cadre de la tournée sectorielle du TA

Au call-center

Peu importe le nombre de coups de fils
Ça change les règles du jeu complètement
Ils me prennent pour un gentil d'office

C'est là que le temps passé par client augmente
Et la qualité de l'écoute aussi
Je suis content d'avoir pu arrêter cette
tourmente
Ils se sont améliorés, maintenant ils négocient

C'est un très gros call-center
Ils passent leur vie au téléphone
Maintenant ils sont de véritables acteurs
Même si le fait qu'ils s'émancipent me chiffonne

Écrit suite à la rencontre d'ateliers du 6 mai 2023 organisée par le TTJ dans le cadre de la tournée sectorielle du TA