



Enregistrement téléphonique

Par Lilaslola

Bonjour à tous j'étais superviseur et j'ai eu un problème avec une de mes conseillère. Je travaille dans un centre d'appel les conseillers savent tous qu'ils sont enregistrés à des fins de qualité de service. Lors d'une écoute j'ai entendu une conseillère me dénigrer et m'insulter. Ai-je le droit de me servir de cet enregistrement contre elle? Car celle-ci mène une action contre moi. Pour info elle appelle, sur son temps de travail une collègue pendant des demies heures entières. Cela impacte sa propre production et celle de sa collègue. Je vous remercie d'avance.

Par ESP

Bienvenue

Nous ne connaissons pas le contexte de votre conflit ni le règlement intérieur en vigueur dans l'entreprise. En tant que superviseur, c'est d'abord vers votre hiérarchie qu'il faut vous tourner.