

Appellations

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'assistance | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de la vente à distance |
| <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère clientèle à distance | <input type="checkbox"/> Téléacteur / Téléactrice |
| <input type="checkbox"/> Permanencier / Permanencière auxiliaire de régulation médicale | <input type="checkbox"/> Téléconseiller / Téléconseillère |
| <input type="checkbox"/> Responsable de centre d'appels | <input type="checkbox"/> Téléopérateur / Téléopératrice |
| <input type="checkbox"/> Responsable de plateau de centre d'appels | <input type="checkbox"/> Téléprospecteur / Téléprospectrice |
| <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse de centre d'appels | <input type="checkbox"/> Télévendeur / Télévendeuse |

Définition

Prospecte, conseille une clientèle (particuliers, entreprises, ...) et vend des produits ou des services (voyages, téléphonie, équipement, habillement, ...) par téléphone selon les objectifs commerciaux de l'entreprise. Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 en commerce, vente ou dans une discipline en lien avec l'activité de l'entreprise (tourisme, transport, ...).

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur commercial ou la vente sans diplôme particulier.

Une expérience de la relation clientèle ou du management d'équipe facilite l'accès aux fonctions de superviseur, responsable de plateau, ...

La pratique d'une langue étrangère peut être demandée.

La pratique de l'outil informatique (logiciel de gestion de la relation client) et des technologies de l'information et de la communication (Internet, messagerie, ...) est requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce en contact téléphonique avec les clients ou prospects (entreprises, particuliers).

Elle s'effectue au sein de plates-formes téléphoniques, centres d'appels, call-center, centres de relation client, parfois à domicile.

Elle varie selon le type d'appels (entrants/sortants) et le type de services (avant-vente, vente, information conseil, assistance, ...).

Elle peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

La rémunération est constituée d'un fixe souvent complété par des primes sur les résultats (nombre d'appels traités, chiffre d'affaires, ...) et des avantages en nature (bons d'achat, produits de l'entreprise, ...).

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Se présenter au téléphone et vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur (numéro de client, adresse, ...)	Sc	<input type="checkbox"/> Typologie des clients/consommateurs
<input type="checkbox"/> Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)	Sc	<input type="checkbox"/> Principes de la relation client
<input type="checkbox"/> Renseigner le client sur les caractéristiques des produits et le conseiller dans son choix	Sr	<input type="checkbox"/> Techniques de marketing téléphonique
		<input type="checkbox"/> Techniques commerciales

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Vérifier la disponibilité du produit, du service et saisir les données de la commande, de la réservation, ...	C	<input type="checkbox"/> E-procurement - Gestion électronique des achats
<input type="checkbox"/> Orienter le client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié (technicien, commercial, chargé de clientèle, ...)	Sc	<input type="checkbox"/> Argumentation commerciale
<input type="checkbox"/> Contacter les clients, les prospects et présenter les produits et les services de l'entreprise (nouveaux produits, ventes additionnelles, ...)	E	<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciel de gestion de clientèle
<input type="checkbox"/> Renseigner le support de suivi de l'appel sur informatique	C	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<i>Intervenir dans une relation clientèle :</i>		
<input type="checkbox"/> Appels entrants (service consommateurs, prise de commande, assistance et support client, ...)	E	
<input type="checkbox"/> Appels sortants (fidélisation clientèle, prospection, ventes aux particuliers et entreprises, ...)	E	
<input type="checkbox"/> Mettre en place des solutions d'assistance (dépannage de voitures, rapatriement sanitaire...)	R	<input type="checkbox"/> Techniques de gestion du stress <input type="checkbox"/> Techniques d'écoute et de la relation à la personne
<input type="checkbox"/> Réceptionner les appels en centre de régulation de secours médical, évaluer le degré d'urgence et organiser les modalités d'intervention (envoi de médecin, hospitalisation, rapatriement, ...)	Ec	
<input type="checkbox"/> Elaborer des argumentaires, des scripts, des consignes d'opérations de vente, ...	E	
<input type="checkbox"/> Définir des objectifs commerciaux (vente, volume, chiffre d'affaires, satisfaction clientèle, ...)	E	<input type="checkbox"/> Eléments de base en marketing
<input type="checkbox"/> Contrôler la qualité du discours ou de l'argumentaire de télévendeurs, téléopérateurs et identifier des améliorations (formation, tutorat, ...)	C	<input type="checkbox"/> Techniques pédagogiques
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	E	
<input type="checkbox"/> Recruter du personnel et le former aux procédures de l'établissement	E	
<input type="checkbox"/> Suivre et organiser le développement des compétences du personnel (formation continue, entretien annuel, ...)	Se	<input type="checkbox"/> Eléments de base en gestion des Ressources Humaines
<input type="checkbox"/> Suivre et vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel	C	
<input type="checkbox"/> Suivre et analyser les données d'activité du service ou de la structure et proposer des axes d'évolution	Ci	<input type="checkbox"/> Analyse statistique
<input type="checkbox"/> Former des employés aux techniques du métier	S	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Agence commerciale <input type="checkbox"/> Centre d'appels <input type="checkbox"/> Entreprise publique/établissement public <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique	<input type="checkbox"/> Assurance <input type="checkbox"/> Informatique et télécommunications <input type="checkbox"/> Santé et action sociale <input type="checkbox"/> Tourisme <input type="checkbox"/> Transport/logistique <input type="checkbox"/> Vente par correspondance	<input type="checkbox"/> Au domicile de l'intervenant

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1401 - Assistanat commercial <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	E1101 - Animation de site multimédia <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1401 - Conduite d'enquêtes <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1405 - Conseil en information médicale <input type="checkbox"/> Délégué / Déléguée pharmaceutique
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Responsable de centre d'appels <input type="checkbox"/> Responsable de plateau de centre d'appels <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse de centre d'appels	D1406 - Management en force de vente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	G1303 - Vente de voyages <input type="checkbox"/> Téléconseiller / Téléconseillère voyages

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

Fiches ROME envisageables si évolution

M1404 - Management et gestion d'enquêtes

- Toutes les appellations