

Appellations

- | | |
|---|---|
| ☐ Chargé / Chargée d'assistance | ☐ Technicien / Technicienne de la vente à distance |
| ☐ Conseiller / Conseillère clientèle à distance | ☐ Téléacteur / Téléactrice |
| ☐ Permanencier / Permanencière auxiliaire de régulation médicale | ☐ Téléconseiller / Téléconseillère |
| ☐ Responsable de centre d'appels | ☐ Téléopérateur / Téléopératrice |
| ☐ Responsable de plateau de centre d'appels | ☐ Téléprospecteur / Téléprospectrice |
| ☐ Superviseur / Superviseuse de centre d'appels | ☐ 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, ...).

Compétences de base

Savoir-faire

- ☐ Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur
- ☐ Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)
- ☐ Conseiller un client

Sc
Sc
S

Savoirs

- ☐ Argumentation commerciale
- ☐ Marketing téléphonique
- ☐ Techniques de vente par téléphone
- ☐ Techniques commerciales

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Vérifier la disponibilité d'un produit ☐ Enregistrer les données d'une commande ☐ Orienter le client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié ☐ Contacter un client ou un prospect ☐ Présenter des produits et services ☐ Réaliser un suivi d'appel	C C Sc E S C	☐ Principes de la relation client ☐ Typologie du client ☐ E-procurement ☐ Communication digitale ☐ Progiciels de gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management) ☐ Outils bureautiques ☐ Logiciel de gestion clients

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Gérer des appels entrants ☐ Gérer des appels sortants	E E	☐ Logiciels de gestion d'appels téléphoniques
☐ Proposer une solution d'assistance	R	☐ Techniques d'écoute et de la relation à la personne ☐ Techniques de gestion du stress
☐ 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	
☐ Construire un argumentaire de vente	E	
☐ Définir des objectifs commerciaux	E	☐ Marketing / Mercatique
☐ Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs ☐ Définir des besoins en formation	C S	☐ Techniques pédagogiques
☐ Recruter du personnel ☐ Former du personnel à des procédures et techniques	E Sr	
☐ Organiser des actions de formation	Se	☐ Gestion des Ressources Humaines
☐ Vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel	C	
☐ Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution	Ei	☐ Analyse statistique

Compétences spécifiques

Savoir-faire

- ☐ Coordonner l'activité d'une équipe

Es

Savoirs

Environnements de travail

Structures

- ☐ Agence commerciale
- ☐ Centre d'appels
- ☐ Entreprise publique/établissement public
- ☐ Plate-forme téléphonique

Secteurs

- ☐ Assurance
- ☐ Informatique et télécommunications
- ☐ Santé et action sociale
- ☐ Tourisme
- ☐ Transport/logistique
- ☐ Vente par correspondance

Conditions

- ☐ Au domicile de l'intervenant

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

Fiches ROME proches

D1401 - Assistanat commercial

- Toutes les appellations

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers

- Toutes les appellations

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

E1101 - Animation de site multimédia

- Toutes les appellations

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

M1401 - Conduite d'enquêtes

- Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

Fiches ROME envisageables si évolution

D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises

- Toutes les appellations

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

D1405 - Conseil en information médicale

- Délégué / Déléguée pharmaceutique

D1408 - Téléconseil et télévente

- Responsable de centre d'appels
- Responsable de plateau de centre d'appels
- Superviseur / Superviseuse de centre d'appels

D1406 - Management en force de vente

- Toutes les appellations

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

D1408 - Téléconseil et télévente

- Toutes les appellations

Fiches ROME envisageables si évolution

G1303 - Vente de voyages

- Téléconseiller / Téléconseillère voyages

M1404 - Management et gestion d'enquêtes

- Toutes les appellations