

3.19 Fiche Métier – COMPETENCES téléconseiller

1.	Intitulé de l'emploi appellations	• Agent / Agente téléconseiller • Agent / Agente télémarketing • Chargé / Chargée d'assistance • Chargé /Chargée clientèle à distance • Conseiller / Conseillère clientèle à distance • Responsable de centre d'appels • Responsable de plateau de centre d'appels • Superviseur / Superviseuse de centre d'appels • Technicien / Technicienne de la vente à distance • Téléacteur / Téléactrice • Téléconseiller / Téléconseillère • Téléopérateur / Téléopératrice • Téléprospecteur / Téléprospectrice • Télévendeur / Télévendeuse
2.	Code	REC/UMA/10509
3.	Famille Professionnelle	Support à l'entreprise/ Stratégie commerciale, marketing et activé commerciale
4.	Catégorie	Cadre
5.	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.	
6.	Environnement et conditions de travail	
	L'activité de ce 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.	
7.	Conditions d'accès	
	Ce métier est accessible avec un BTS ou licence 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 en relation clientèle ou en management d'équipe facilite l'accès aux fonctions de superviseur, responsable de plateau, ... La maîtrise d'une langue étrangère est exigée.	

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

Activités principales

- Se présenter au téléphone et vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur (numéro de client, adresse, ...)
- Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)
- Renseigner le client sur les caractéristiques des produits et le conseiller dans son choix
- Vérifier la disponibilité du produit, du service et saisir les données de la commande, de la réservation, ...
- Orienter le client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié (technicien, commercial, chargé de clientèle, ...)
- Contacter les clients, les prospects et présenter les produits et les services de l'entreprise (nouveaux produits, ventes additionnelles, ...)
- Renseigner le support de suivi de l'appel sur informatique

09

Compétences requises

Nomenclature des compétences

Les savoir faire

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Se présenter au téléphone et vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur (numéro de client, adresse, ...)	I	P	M	T
2	Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)	I	P	M	T
3	Renseigner le client sur les caractéristiques des produits	I	P	M	T
4	Conseiller le client dans son choix.	I	P	M	T
5	Vérifier la disponibilité du produit, du service	I	P	M	T
6	Saisir les données de la commande, de la réservation, ..	I	P	M	T
7	Orienter un client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié (technicien, commercial, chargé de clientèle, ...)	I	P	M	T
8	Contacter les clients, les prospects	I	P	M	T
9	Présenter les produits et les services de l'entreprise (nouveaux produits, ventes additionnelles, ...)	I	P	M	T
10	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)	I	P	M	T

Les savoir

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Typologie des clients/consommateurs	I	P	M	T
2	Principes de la relation client	I	P	M	T

3	E-procurement - Gestion électronique des achats	I	P	M	T
4	Argumentation commerciale	I	P	M	T
5	Utilisation de logiciel de gestion de clientèle	I	P	M	T
6	Techniques de marketing téléphonique	I	P	M	T
7	Techniques commerciales	I	P	M	T
8	Eléments de base en marketing	I	P	M	T
9	Techniques pédagogiques	I	P	M	T
10	Eléments de base en gestion des Ressources Humaines	I	P	M	T
11	Analyse statistique	I	P	M	T
Les savoir êtres					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maîtriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise