

Télé conseil et télévente

Domaine : Force de vente

Appellations

- Responsable de plateau de centre d'appels
- Téléprospecteur
- Téléacteur
- Téléopérateur
- Conseiller clientèle à distance
- Superviseur de qualité en centre d'appels
- Opérateur de régulation en centre d'appels
- Superviseur de centre d'appels
- Chef de qualité en centre d'appels
- Technicien de la vente à distance
- Chef de production en centre d'appels
- Téléconseiller
- Responsable de centre d'appels
- Chef de plateau de centre d'appels
- Télévendeur

Accès au métier

Conditions d'accès au métier Les conditions pour pouvoir postuler / s'orienter vers ce métier Cet emploi/métier est accessible à partir d'un niveau moyen, des notions en matière de vente ou une expérience dans le commerce et marketing peuvent être demandées. Il est également accessible avec un diplôme supérieur (télécommunication, informatique, ...). Une bonne communication orale et écrite en langue française est généralement exigée. La maîtrise de l'outil informatique est requise.

Conditions d'exercice

Conditions d'exercice du métier Environnement et modalités d'exercice de ce métier L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de plateformes téléphoniques, centres d'appels en contact téléphonique permanent avec les clients (entreprises, particuliers). Elle varie selon le type d'appels (entrants/sortants) et le type de services (prévente , vente, information conseil, service après vente, ...). Elle peut s'exercer en horaires décalés et jours férié.

Activités de base

Activités de Base Activités quotidiennes fondamentales Compléter les supports de suivi d'activité et les transmettre aux services concernés Effectuer des opérations de phoning auprès d'une clientèle ciblée selon le plan marketing de la structure Identifier la nature de la demande (commande, vente, information, réclamation, ...) et informer le client sur les démarches Saisir les données de l'appel (prise de commande, réservation, ...) et actualiser le dossier client

Compétences de base

Compétences de Base Compétences quotidiennes fondamentales Connaissances de base en marketing Modalités d'accueil de la clientèle Techniques d'argumentation commerciale Techniques de communication Techniques de gestion des conflits Techniques du télémarketing

Activités spécifiques

Activités spécifiques avec compétences associées Les principales tâches spécifiques liées à ce métier avec les compétences spécifiques nécessaires. Coordonner l'activité d'une équipe Entrants (service consommateurs, prise de commande, assistance client, ...) 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, ...) Sortants (fidélisation clientèle, prospection, ventes aux particuliers et entreprises, ...) Suivre les tableaux d'activité (volume, satisfaction de la clientèle, taux de réclamation, ...) et proposer des axes d'amélioration Vérifier les modalités d'intervention des opérateurs (temps de réponse, écoute, ...) et proposer des actions de perfectionnement (formation, tutorat, ...)