

# D1408 - Téléconseil et télévente

## Appellations

- Chargé / Chargée d'assistance
- Conseiller / Conseillère clientèle à distance
- Permanencier / Permanencière auxiliaire de régulation médicale
- 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

## 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

### Savoirs

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

## Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vérifier la disponibilité d'un produit</li> <li><input type="checkbox"/> Enregistrer les données d'une commande</li> <li><input type="checkbox"/> Orienter le client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié</li> <li><input type="checkbox"/> Contacter un client ou un prospect</li> <li><input type="checkbox"/> Présenter des produits et services</li> <li><input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'appel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Principes de la relation client</li> <li><input type="checkbox"/> Typologie du client</li> <li><input type="checkbox"/> E-procurement</li> <li><input type="checkbox"/> Progiciels de gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management)</li> <li><input type="checkbox"/> Outils bureautiques</li> <li><input type="checkbox"/> Logiciel de gestion clients</li> </ul>

## Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gérer des appels entrants</li> <li><input type="checkbox"/> Gérer des appels sortants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Logiciels de gestion d'appels téléphoniques</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Proposer une solution d'assistance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Techniques d'écoute et de la relation à la personne</li> <li><input type="checkbox"/> Techniques de gestion du stress</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><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, ...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Construire un argumentaire de vente</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Définir des objectifs commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Marketing / Mercatique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs</li> <li><input type="checkbox"/> Définir des besoins en formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Techniques pédagogiques</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Recruter du personnel</li> <li><input type="checkbox"/> Former du personnel à des procédures et techniques</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Organiser des actions de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gestion des Ressources Humaines</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Analyse statistique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Agence commerciale</li> <li><input type="checkbox"/> Centre d'appels</li> <li><input type="checkbox"/> Entreprise publique/établissement public</li> <li><input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Assurance</li> <li><input type="checkbox"/> Informatique et télécommunications</li> <li><input type="checkbox"/> Santé et action sociale</li> <li><input type="checkbox"/> Tourisme</li> <li><input type="checkbox"/> Transport/logistique</li> <li><input type="checkbox"/> Vente par correspondance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Au domicile de l'intervenant</li> </ul>

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1401 - Assistanat commercial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>E1101 - Animation de site multimédia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>M1401 - Conduite d'enquêtes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1405 - Conseil en information médicale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Délégué / Déléguée pharmaceutique</li> </ul>
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsable de centre d'appels</li> <li>■ Responsable de plateau de centre d'appels</li> <li>■ Superviseur / Superviseuse de centre d'appels</li> </ul>	<b>D1406 - Management en force de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>G1303 - Vente de voyages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Téléconseiller / Téléconseillère voyages</li> </ul>

## Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME

Fiches ROME envisageables si évolution

### **D1408 - Téléconseil et télévente**

- Toutes les appellations

### **M1404 - Management et gestion d'enquêtes**

- Toutes les appellations