

D1408 - Téléconseil et télévente

Appellations (Métiers courants)

■ Téléconseiller / Téléconseillère

■ 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

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

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

- 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, ...)

Compétences

- Typologie des clients/consommateurs
- Principes de la relation client
- Techniques de marketing téléphonique
- Techniques commerciales
- E-procurement - Gestion électronique des achats

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Argumentation commerciale ■ Utilisation de logiciel de gestion de clientèle ■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Intervenir dans une relation clientèle :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Appels entrants (service consommateurs, prise de commande, assistance et support client, ...) ■ Appels sortants (fidélisation clientèle, prospection, ventes aux particuliers et entreprises, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place des solutions d'assistance (dépannage de voitures, rapatriement sanitaire...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques de gestion du stress ■ Techniques d'écoute et de la relation à la personne
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborer des argumentaires, des scripts, des consignes d'opérations de vente, ... 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir des objectifs commerciaux (vente, volume, chiffre d'affaires, satisfaction clientèle, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eléments de base en marketing
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler la qualité du discours ou de l'argumentaire de télévendeurs, téléopérateurs et identifier des améliorations (formation, tutorat, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonner l'activité d'une équipe 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Recruter du personnel et le former aux procédures de l'établissement 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre et organiser le développement des compétences du personnel (formation continue, entretien annuel, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eléments de base en gestion des Ressources Humaines
<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre et vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel 	

D1408 - Téléconseil et télévente

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivre et analyser les données d'activité du service ou de la structure et proposer des axes d'évolution 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse statistique
<ul style="list-style-type: none"> ■ Former des employés aux techniques du métier 	

Environnements de travail

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

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ D1401 - Assistanat commercial ■ D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers ■ E1101 - Animation de site multimédia ■ M1401 - Conduite d'enquêtes

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers

D1408 - Téléconseil et télévente

Mobilité professionnelle

Emplois envisageables si évolution

Depuis

- Toutes les appellations

Vers

- D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises