



## Description de l'emploi

Le téléconseiller assure le traitement des contacts des clients ou prospects (particuliers, professionnels, collectivités/administration) en émission ou en réception d'appels. Il utilise différents moyens de communication : téléphone, courriel, messagerie instantanée, chat... couplés à des outils informatiques et logiciels CRM ou de gestion de la relation client qui permettent de tracer les contacts, d'accéder aux informations, d'enregistrer les demandes et d'effectuer certaines opérations.

À distance, le téléconseiller accueille, oriente, conseille, gère les demandes et les réclamations, répond aux questions et informe des contacts. Il qualifie et met à jour des bases de données clients/prospects. Les activités du téléconseiller varient selon l'activité et l'organisation de l'entreprise et le service dans lequel il travaille.

Il peut alors être amené à :

Dans un service commercial

- Prospecter.
- Réaliser des démarches commerciales.
- Vendre des produits et des services adaptés.

Dans un service clientèle ou après-vente :

- Assister les utilisateurs/clients selon le contexte de l'appel.
- Diagnostiquer et apporter des premiers éléments de solutions via une série de procédures établies.
- Orienter vers le bon interlocuteur.

## Activités

- Réception, émission et gestion des flux d'appels entrants/sortants.
- Présentation ou identification de l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation...).
- Renseignement et conseil de la clientèle sur les produits, les services de l'entreprise.
- Traitement des demandes/besoins, des réclamations et/ou orientation de l'interlocuteur vers le service concerné.
- Enregistrement dans la base de données informatique et suivi des appels.
- Suivi et transmission des informations relatives aux activités.

**Selon l'organisation de la structure :**

- Prospection, prises de rendez-vous.
- Accueil et accompagnement des clients en situation de vente.
- Prise de commandes et suivi de commandes.
- Participation à des activités complémentaires : enquêtes de satisfaction, opérations de fidélisation, mise à jour de données...

À noter : La partie réclamation peut être confiée à un service spécifique.

## Accès à l'emploi

**Profil recherché :**

- L'accès au métier est possible sans formation spécifique. Néanmoins, une formation commerciale, marketing ou en communication et un niveau Bac+2 est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- Le plus souvent, les entreprises apportent en complément une formation spécifique aux produits et aux services de l'entreprise.
- Une pratique de l'anglais est recommandée.

**Formations fréquentes** (liste non exhaustive) :

- BAC PRO – Métiers du commerce et de la vente
- Titre professionnel – Vendeur-conseil en magasin (niv. 4)
- Titre professionnel – Conseiller relation client à distance (niv. 4)
- Mention complémentaire – Assistance, conseil, vente à distance (niv. 4)

## Autres appellations

- Téléassistant
- Conseiller clientèle à distance
- Téléopérateur
- Téléprospecteur
- Télévendeur



## Domaines de compétences

## Compétences

### ACCUEILLIR, INFORMER ET ORIENTER UN CLIENT/PROSPECT/UTILISATEUR À DISTANCE

1. Réaliser la prise de contact conformément à la pratique en vigueur dans l'entreprise.
2. Accueillir le client/prospect en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, l'orienter vers l'interlocuteur approprié et/ou l'accompagner en vue du traitement de ses demandes.
3. Gérer les appels/messages simultanés.
4. Informer le client/prospect sur les produits, les services proposés par l'entreprise.

### UTILISER LES POTENTIALITÉS DES OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

1. Utiliser et maîtriser les applications dédiées à la gestion de la relation client à distance de l'entreprise.
2. Identifier les informations nécessaires à la gestion de la relation client et/ou aux campagnes de prospection.
3. Participer à la mise à jour de la base de données et vérifier les informations consignées avec le client ou le prospect.
4. Rechercher des informations dans une ou plusieurs bases de données du système.

### METTRE EN ŒUVRE LES DÉMARCHES COMMERCIALES DÉFINIES DANS LE CADRE DE CAMPAGNES DE PROSPECTION OU DE FIDÉLISATION

1. Identifier et appréhender les objectifs et enjeux des campagnes de prospection et/ou de fidélisation fixées par l'entreprise.
2. Contacter les clients et/ou les prospects à partir des fichiers et de la liste d'appels.
3. Effectuer les actions de prospection et/ou de fidélisation de la clientèle de l'entreprise selon les modes opératoires et argumentaires établis.
4. Identifier et réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs assignés aux opérations de prospection et de fidélisation.

### CONSEILLER ET VENDRE À DISTANCE DES PRODUITS ET DES SERVICES ADAPTÉS

1. Appréhender la politique commerciale de l'entreprise et les objectifs fixés.
2. Appréhender les caractéristiques des produits/services.
3. Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits/services.
4. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les produits/services de l'entreprise et s'en servir pour argumenter la vente.
5. Développer un argumentaire approprié selon le produit/service et le profil des clients.
6. Proposer et vendre des produits et services complémentaires adaptés aux besoins des clients.
7. Enregistrer la commande et procéder aux opérations constitutives au règlement de la commande et aux opérations de vérification.
8. Établir les documents de vente.
9. Prendre congé conformément aux procédures établies.

### PORTER ASSISTANCE À DISTANCE EN CAS DE RÉCLAMATIONS, INCIDENTS

1. Traiter les litiges et les réclamations des clients et proposer des solutions adaptées en lien avec sa direction.
2. Prévenir et gérer les conflits.
3. Assister les clients en cas de problèmes de fonctionnement ou de difficultés d'utilisation.
4. Apporter les solutions adaptées face à un incident technique ou rediriger le client vers le service concerné.
5. Faire remonter les réclamations et informations liées aux incidents aux services concernés.

### RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

1. Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
2. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.



## Compétences comportementales

- Savoir travailler en équipe, avoir l'esprit d'équipe
- Être réactif et savoir chercher des solutions
- Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
- Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel
- Savoir faire face à l'incertitude et s'adapter (contexte, changements)
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre

## Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- Enseignes de grande taille

En interne : Il effectue son activité au sein de plateformes téléphoniques, centres d'appels, call-center, centres de relation client... Il intervient sous la responsabilité du chef de plateau/responsable plateau. Selon les besoins, il peut être en relation avec les équipes commerciales et le support technique.

En externe : Il est relation avec les clients et les prospects.

## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

C'est un emploi en développement dans un contexte où certaines enseignes des commerces de détail non alimentaires cherchent à soutenir le développement des achats en ligne et à se différencier des grands acteurs d'Internet.

Dans ce contexte, les téléconseillers conseillent, et apportent des solutions adaptées, des offres de produits et de services de plus en plus personnalisés. On attend d'eux plus de réactivité dans le traitement de situations souvent complexes. Le métier évolue en fonction des attentes des clients, mais aussi en fonction des évolutions technologiques et de la maîtrise des processus de la relation à distance.

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et parfois un complément de formation, il peut évoluer vers des fonctions managériales : superviseur puis chef de plateau/responsable de plateau.

Il peut également s'orienter vers des fonctions commerciales ou de communication client.

## Code ROME

D1408 – Téléconseil et télévente