

D1408

TÉLÉCONSEILLER / TÉLÉCONSEILLÈRE

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante de régulation médicale
- 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
- Télacteur / Téléactrice
- 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

Ce 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, ...

Pour l'assistant(e) de régulation médicale, une formation diplômante est obligatoire.

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.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Gérer les appels entrants et sortants Proposer une solution d'assistance (envoi de médecin, hospitalisation, rapatriement, ...)
Développement commercial	Présenter et valoriser un produit ou un service Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles Développer et fidéliser la relation client Élaborer une stratégie commerciale
Stratégie de développement	Définir des indicateurs de performance
Management	Animer, coordonner une équipe

Gestion des Ressources Humaines

Gérer les ressources humaines
Recruter et intégrer une personne

Conseil, Transmission

Conseiller, accompagner une personne
Transmettre une technique, un savoir-faire
Définir des besoins en développement des compétences
Organiser et piloter un programme de formation

Gestion administrative et comptable

Effectuer le suivi des commandes, la facturation

Gestion des stocks

Vérifier la disponibilité d'un produit

Organisation

Utiliser les outils numériques

Communication

Communiquer à l'oral en milieu professionnel
Relayer de l'information

Qualité

Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs
Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur

Data et Nouvelles technologies

Contrôler la conformité des données

Soin

Réceptionner les appels en centre de régulation de secours médical en évaluant le degré d'urgence

Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
Faire preuve de rigueur et de précision
Gérer son stress

Savoirs

Domaines d'expertise

Approvisionnement en ligne / E achat
Argumentation commerciale
Communication digitale
Gestes d'urgence et de secours
Logiciel de gestion clients
Logiciels de gestion d'appels téléphoniques
Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (NTIC)
Progiciels de gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management)
Terminologie médicale
Analyse statistique
Typologie du client

Normes et procédés

Marketing / Mercatique

Marketing téléphonique

Techniques professionnelles

Techniques commerciales

Techniques de vente par téléphone

Techniques pédagogiques

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

Déplacements professionnels

En environnement bruyant

Possibilité de télétravail



Horaires et durée du travail

Travail de nuit

Travail en horaires décalés

Travail le week-end



Publics spécifiques

Particuliers

Secteurs d'activité

• Communication et marketing
