D1408
CONSEILLER / CONSEILLÈRE CLIENTÈLE À DISTANCE

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Technicien / Technicienne de la vente à distance
- Technicien / Technicienne de la vente par correspondance
- Téléacteur / Téléactrice
- Téléconseiller / Téléconseillère
- Téléopérateur / Téléopératrice
- Téléprospecteur / Téléprospectrice
- Télévendeur / Télévendeuse

Définition

Le conseiller clientèle à distance est un professionnel qui aide et renseigne les clients par des moyens de communication à distance, tels que le téléphone, les courriels, les chats en ligne, ou les réseaux sociaux.

- Répond aux demandes d'information et résout les problèmes des clients
- Propose des produits et services adaptés aux besoins des clients pour améliorer leur satisfaction
- Gère les réclamations des clients de manière professionnelle et efficace
- Assure le suivi des dossiers clients pour garantir une qualité de service continue
- Participe à l'amélioration des procédures de service client en fournissant des retours d'expérience
- Maintient à jour ses connaissances sur les produits et services proposés par l'entreprise

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac +2 dans le domaine du commerce ou de la vente.

Certifications et diplômes :

- Bac pro technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons)
- Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- Bac pro technicien conseil vente univers jardinerie
- Bac pro technicien conseil vente en animalerie

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants
- Répondre aux appels téléphoniques, mails, tchat et renseigner les clients
- Identifier, traiter une demande client
- Répondre aux demandes d'information
- Optimiser le temps de réponse aux clients
- Proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Maintenir une veille informationnelle continue

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Adapter sa communication selon les interlocuteurs et les médias utilisés

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Développer un portefeuille clients et prospects
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles
- Suivre les dossiers clients jusqu'à résolution

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les procédures et les normes de qualité
- Créer une relation de confiance
- Effectuer un reporting régulier à la hiérarchie

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Faire preuve d'autonomie
- Etre force de proposition
- Faire preuve de contrôle de soi
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- Argumentation commerciale
- Produits financiers
- Gestion du temps
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques — Transition numérique
- Méthodologies de prospection
- Connaissance des Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (NTIC) — Transition numérique
- Techniques de mémorisation
- Bureautique et outils collaboratifs — Transition numérique

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Techniques de persuasion
- Techniques de vente par téléphone
- Capacité d'adaptation
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Principes de la relation client

Normes et procédés

- Droit de la consommation
- Marketing téléphonique
- Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) — Transition numérique
- Ethique professionnelle

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée
- Travail en autonomie et en situation isolée

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Centres d'appels
- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Communication et marketing

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail