RIASEC : C

M1613
TÉLÉSECRÉTAIRE

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Secrétaire téléphonique

Définition

Le Télésecrétaire, professionnel essentiel à la gestion des communications et des agendas, assure un service client de qualité et contribue à l'image professionnelle de l'entreprise et de ses clients, professions libérales et entreprises.

- Gère les appels téléphoniques entrants et sortants pour le compte d'une ou plusieurs entreprises
- Assure la prise de rendez-vous et la gestion des agendas médicaux et autres
- Rédige et envoie des courriers électroniques et des documents administratifs
- Peut effectuer des tâches de saisie de données et de mise à jour de bases de données

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible sans qualification particulière, une formation en situation de travail sera organisée.
Une bonne orthographe, des qualités relationnelles et une expérience de la relation clientèle sont cependant indispensables.
Une qualification dans le domaine administratif peut en faciliter l'accès.
La maitrise des outils bureautique et le sens du service sont nécessaires.

Certifications et diplômes :

- Agent d'accueil et de secrétariat
- Bac pro assistance à la gestion des organisations et de leurs activités
- Secrétaire assistant
- Secrétaire assistant(e)
- Secrétaire médical

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Gérer l'accueil téléphonique
- Respecter les délais de réponse et de traitement
- Détecter les situations d'urgence et les gérer selon les instructions du client
- Développer et fidéliser la relation client

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les agendas et planifier des rendez-vous

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Rédiger des messages et des emails professionnels — Transition numérique
- Garantir la confidentialité des informations

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de prise de rendez-vous — Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Répondre aux appels téléphoniques, mails, tchat et renseigner les clients
- Identifier, traiter une demande client
- Renseigner des documents clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les agendas électroniques — Transition numérique
- Renseigner des documents médico-administratifs

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Classer des documents
- Suivre les procédures de réponse standardisées
- Archiver des dossiers et documents de référence
- Argumenter pour résoudre des conflits ou des malentendus
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Collaborer avec d'autres télésecrétaires pour gérer les flux de travail
- Savoir interagir à distance avec des outils de communication numérique (messageries, visioconférence) — Transition numérique
- Assurer un rôle d'interface entre les différents services de l'entreprise
- Utiliser l'anglais dans un contexte professionnel

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique
- Renseigner, mettre à jour une documentation technique — Transition numérique
- Transcrire des messages vocaux en texte

Management, Social, Soin

- Accompagner un collaborateur nouvel arrivant à sa prise de poste

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Etre force de proposition
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Techniques professionnelles

- **Principes de la relation client**
- **Techniques de communication orales, écrites et numériques** — Transition numérique
- Techniques de prise de notes
- Techniques de filtrage
- Techniques de gestion de conflits

Domaines d'expertise

- Bureautique et outils collaboratifs — Transition numérique
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques — Transition numérique
- Logiciels de prise de rendez-vous — Transition numérique

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

Normes et procédés

- **Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD)** Transition numérique
- Modalités d'accueil
- Normes rédactionnelles

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi
- Travail par roulement

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Particuliers
- Patients

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines

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