

# M1614

## STANDARDISTE

### Autres emplois décrits

- Standardiste bilingue

### Définition

Le Standardiste, un rôle essentiel dans la communication et la première impression des clients de l'entreprise.

- Répond aux appels entrants et oriente les interlocuteurs vers les services appropriés
- Prend en charge la gestion des messages téléphoniques pour les différents services de l'entreprise
- Peut être amené à effectuer des tâches administratives simples comme la prise de rendez-vous ou la gestion de l'agenda
- Maintient à jour les informations de contact et les listes de diffusion internes

### Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un CAP en Accueil Téléphonique ou un Bac Pro Accueil - Relation Clients et Usagers. Les formations de niveau CAP ou BEP à Bac sont généralement suffisantes pour ce poste.

#### Certifications et diplômes :

- CQP chargé d'accueil
- CQP téléconseiller
- Bac pro métiers de l'accueil

### Compétences

#### Savoir-faire

---

#### Savoir-faire principaux

##### Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

##### Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir une base de données des contacts à jour
- Mettre à jour un dossier, une base de données

Transition numérique

Transition numérique

## **Coopération, Organisation et Développement de ses compétences**

- Relayer de l'information

Transition numérique

## **Management, Social, Soins**

- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives

## **Savoir-faire secondaires**

### **Développement économique**

- Identifier, traiter une demande client

### **Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies**

- Actualiser l'affichage, les informations mises à la disposition d'un public

## **Coopération, Organisation et Développement de ses compétences**

- Enregistrer des messages précis pour les destinataires
- Assurer la confidentialité des informations des appelants
- Utiliser les outils numériques

Transition numérique

## **Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire**

- Fournir un rapport quotidien des appels traités
- Gérer les agendas et planifier des rendez-vous

## **Savoir-être professionnels**

---

- Être ouvert aux changements
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

## **Savoirs**

---

### **Techniques professionnelles**

- Connaissance des principes de service client
- Gestion de conflits téléphoniques
- **Techniques de communication orales, écrites et numériques**
- Techniques de prise de notes

## Normes et procédés

- Connaissance des normes de qualité des appels
- Méthode de classement et d'archivage
- Protocoles de communication d'entreprise

## Domaines d'expertise

- Logiciel de gestion clients
- Maîtrise de plusieurs langues

Transition numérique

# Contextes de travail



## Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Station assise prolongée



## Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises
- Salariés



## Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

# Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines