

Métiers du Commerce, de la relation client et du marketing

Téléconseillère / Téléconseiller

Autres appellations :

- ◇ Chargée / Chargé d'assistance
- ◇ Conseillère / Conseiller clientèle à distance
- ◇ Permanencièrè / Permanencier auxiliaire de régulation médicale
- ◇ Technicienne / Technicien de la vente à distance
- ◇ Téléactrice / Téléacteur
- ◇ Téléopératrice / Téléopérateur
- ◇ Téléprospectrice / Téléprospecteur

Correspondance code ROME :

- ◇ D1408

Savoirs

- ◇ Argumentation commerciale
- ◇ Utilisation de logiciel de gestion de clientèle
- ◇ Utilisation d'outils bureautiques
- ◇ Typologie du client
- ◇ Principes de la relation client
- ◇ Techniques de marketing téléphonique
- ◇ Techniques commerciales
- ◇ Techniques de gestion du stress
- ◇ Techniques d'écoute et de la relation à la personne
- ◇ Eléments de base en marketing

Compétences professionnelles

- ◇ Se présenter au téléphone et vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur (numéro de client, adresse, ...)
- ◇ Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)
- ◇ Renseigner le client sur les caractéristiques des produits et le conseiller dans son choix
- ◇ Vérifier la disponibilité du produit, du service et saisir les données de la commande, de la réservation, ...
- ◇ le client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié (technicien, ...)
- ◇ Contacter les clients, les prospects et présenter les produits et les services de l'entreprise (nouveaux produits, ventes additionnelles, ...)
- ◇ Renseigner le support de suivi de l'appel sur informatique

Prérequis

- ◇ Etre titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent

Parcours de Formation

- ◇ DUT Techniques de Commercialisation

Exemples d'évolution

- ◇ Responsable de centre d'appels
- ◇ Responsable de plateau de centre d'appels
- ◇ Superviseur / Superviseuse de centre d'appels

Notes :
