

D1408

TÉLÉCONSEIL ET TÉLÉVENTE

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
- Téléacteur / Téléactrice
- Téléconseiller / Téléconseillère
- 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	<p>Gérer des appels entrants / Gérer des appels sortants</p> <p>Réceptionner les appels en centre de régulation de secours médical en évaluant le degré d'urgence</p> <p>Proposer une solution d'assistance (envoi de médecin, hospitalisation, rapatriement, ...)</p>
Développement commercial	<p>Présenter et valoriser un produit ou un service</p> <p>Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles</p> <p>Développer et fidéliser la relation client</p> <p>Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs</p> <p>Élaborer une stratégie commerciale</p>

Stratégie de développement

Définir des indicateurs de performance

Management

Animer, coordonner une équipe

Gestion des Ressources HumainesGérer 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**Effectuer le suivi des commandes, la facturation**

Gestion des stocks**Vérifier la disponibilité d'un produit**

OrganisationContrôler la conformité des données ou des documents
Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur
Utiliser les outils bureautiques

CommunicationCommuniquer à l'oral en milieu professionnel
Transmettre de l'information

Savoir-être professionnelsÊtre 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
