

# TÉLÉCONSEILLER / TÉLÉCONSEILLÈRE

## DESCRIPTION DU MÉTIER

Le téléconseiller assure le traitement des contacts des clients ou prospects (particuliers, professionnels, collectivités/administration) en émission ou en réception d'appels. Il utilise différents moyens de communication variables : téléphone, courriel, messagerie instantanée, chat... couplés à des outils informatiques et logiciels CRM ou de gestion de la relation client qui permettent de tracer les contacts, d'accéder aux informations, d'enregistrer les demandes et d'effectuer certaines opérations.

A distance, le téléconseiller accueille, oriente, conseille, gère les demandes et les réclamations, répond aux questions et informe des contacts. Il qualifie et met à jour des bases de données clients/prospects. Les activités du téléconseiller varient selon l'activité et l'organisation de l'entreprise et le service dans lequel il travaille.

Il peut alors être amené à :

*Dans un service commercial*

- Prospecter
- Réaliser des démarches commerciales
- Vendre des produits et des services adaptés

*Dans un service clientèle ou après vente*

- Assister les utilisateurs/clients selon le contexte de l'appel.
- Diagnostiquer et apporter des premiers éléments de solutions via une série de procédures établies.

Ce métier nécessite un sens du relationnel développé, une capacité d'écoute, d'adaptation et de courtoisie notamment face à des situations difficiles.

## ACTIVITÉS ASSOCIÉES

*Activités communes*

- Réception, émission et gestion des flux d'appels entrants/sortants.
- Présentation ou identification de l'objet de l'appel ( commande, vente, information, réclamation, assistance...).
- Renseignement et conseil de la clientèle sur les produits, les services, les solutions de l'entreprise.
- Traitement des demandes/besoins, des réclamations et/ou orientation de l'interlocuteur vers le service concerné.
- Enregistrement dans la base de données informatique et suivi des appels.
- Suivi et transmission des informations relatives aux activités.

*Activités spécifiques*

- Prospection, prises de rendez-vous.
- Accueil et accompagnement des clients en situation de vente.
- Prise de commandes et suivi de commandes.
- Accompagnement à distance des utilisateurs.
- Assistance et pré diagnostic (incidents techniques...).
- Proposition de solutions d'assistance
- Participation à des activités complémentaires : enquêtes de satisfaction, opérations de fidélisation, mise à jour de données...

A noter : selon l'organisation de l'entreprise, la partie réclamation peut être confiée à un service spécifique.

## AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Télé-assistant
- Conseiller clientèle à distance
- Téléopérateur
- Téléprospecteur
- Télévendeur

## ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

*Profil recherché :*

L'accès au métier est possible sans formation spécifique. Néanmoins, une formation commerciale, marketing ou en communication et un niveau bac+2 est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.

Le plus souvent, les entreprises apportent en complément une formation spécifique aux produits et aux services de l'entreprise.

Une pratique de l'anglais est recommandée.

*Formations (liste non exhaustive) :*

- DUT – Techniques de commercialisation
- BTS – Conseil et commercialisation de solutions techniques
- TP – Conseiller(ère) relation client à distance
- MC4 – Assistance, conseil, vente à distance

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

*En interne :* Il effectue son activité au sein de plates-formes téléphoniques, centres d'appels, call-center, centres de relation client... Il intervient sous la responsabilité du chef de plateau/responsable plateau. Selon les besoins, il peut être en relation avec les équipes commerciales, le service de l'administration des ventes (ADV) et le support technique.

*En externe :* Il est relation avec les clients et les prospects.

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Avec l'expérience et parfois un complément de formation, il peut évoluer vers des fonctions managériales : superviseur puis chef de plateau/responsable de plateau.

Il peut également s'orienter vers des fonctions commerciales ou de communication client.

# TÉLÉCONSEILLER / TÉLÉCONSEILLÈRE

## COMPÉTENCES

Le téléconseiller peut intervenir sur tout ou partie des domaines de compétences suivants :

### ACCUEILLIR, INFORMER ET ORIENTER UN CLIENT/PROSPECT/UTILISATEUR À DISTANCE

- Réaliser la prise de contact conformément à la pratique en vigueur dans l'entreprise.
- Accueillir le client/prospect/utilisateur en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, l'orienter vers l'interlocuteur approprié et/ou l'accompagner en vue du traitement de ses demandes.
- Gérer les appels/messages simultanés.
- Informer le client/prospect sur les produits, les services et solutions proposés par l'entreprise.

### UTILISER LES POTENTIALITÉS DES OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Utiliser et maîtriser les applications dédiées à la gestion de la relation client à distance de l'entreprise
- Identifier les informations nécessaires à la gestion de la relation client et/ou aux campagnes de prospection.
- Participer à la mise à jour de la base de données et vérifier les informations consignées avec le client ou le prospect.
- Rechercher des informations dans une ou plusieurs bases de données du système.

### METTRE EN ŒUVRE LES DÉMARCHES COMMERCIALES DÉFINIES DANS LE CADRE DE CAMPAGNES DE PROSPECTION OU DE FIDÉLISATION

- Identifier et appréhender les objectifs et enjeux des campagnes de prospection et/ou de fidélisation fixées par l'entreprise.
- Contacter les clients et/ou les prospects à partir des fichiers et de la liste d'appels.
- Effectuer les actions de prospection et/ou de fidélisation de la clientèle de l'entreprise selon les modes opératoires et argumentaires établis.
- Identifier et réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs assignés aux opérations de prospections et de fidélisation.

### CONSEILLER ET VENDRE À DISTANCE DES PRODUITS ET DES SERVICES ADAPTÉS

- Appréhender la politique commerciale de l'entreprise et les objectifs fixés
- Appréhender les caractéristiques des produits/services/solutions
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits/services/solutions.
- Apporter une expertise technique à la clientèle sur les produits/services/solutions de l'entreprise et s'en servir pour argumenter la vente.
- Développer un argumentaire approprié selon le produit/service/solution et le profil des clients.
- Proposer et vendre des produits et services complémentaires adaptés aux besoins des clients.
- Enregistrer la commande et procéder aux opérations constitutives au règlement de la commande et aux opérations de vérification.
- Etablir les documents de vente.
- Prendre congé conformément aux procédures établies.

### PORTER ASSISTANCE À DISTANCE EN CAS DE RÉCLAMATIONS, INCIDENTS, DIFFICULTÉS TECHNIQUES

- Traiter les litiges et les réclamations des clients et proposer des solutions adaptées en lien avec sa direction.
- Prévenir et gérer les conflits.
- Assister les utilisateurs en cas de pannes, problèmes de fonctionnement ou de difficultés d'utilisation.
- Effectuer un pré diagnostic à distance via une série de procédures établies.
- Apporter les solutions adaptées face à un incident technique ou rediriger le client vers le service concerné.
- Faire remonter les réclamations et informations liées aux incidents aux services concernés.

### RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

## FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Avec une clientèle toujours plus informée et exigeante, les téléconseillers sont amenés à renforcer leur rôle de conseil, et apporter des solutions adaptées, des offres de produits et services de plus en plus personnalisés. On attend d'eux plus de réactivité dans le traitement de situations souvent complexes. Le métier évolue en fonction des attentes des clients, mais aussi en fonction des évolutions technologiques et de la maîtrise des processus de la relation à distance.

## CODE ROME

D1408-Téléconseil et télévente