

❖ Appellations

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante de régulation médicale | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de la vente à distance |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'assistance | <input type="checkbox"/> Télacteur / Télactrice |
| <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère clientèle à distance | <input type="checkbox"/> Téléconseiller / Téléconseillère |
| <input type="checkbox"/> Permanencier / Permanencière auxiliaire de régulation médicale | <input type="checkbox"/> Téléopérateur / Téléopératrice |
| <input type="checkbox"/> Responsable de centre d'appels | <input type="checkbox"/> Téléprospecteur / Téléprospectrice |
| <input type="checkbox"/> Responsable de plateau de centre d'appels | <input type="checkbox"/> Télévendeur / Télévendeuse |
| <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse de centre d'appels | |

❖ 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 métier

Cet emploi/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.

❖ Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce en contact téléphonique avec les clients ou prospects (entreprises, particuliers).

Elle s'effectue au sein de plates-formes téléphoniques, centres d'appels, call-center, centres de relation client, parfois à domicile.

Elle varie selon le type d'appels (entrants/sortants) et le type de services (avant-vente, vente, information conseil, assistance, ...).

Elle peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

La rémunération est constituée d'un fixe souvent complété par des primes sur les résultats (nombre d'appels traités, chiffre d'affaires, ...) et des avantages en nature (bons d'achat, produits de l'entreprise, ...).

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur <input type="checkbox"/> Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...) <input type="checkbox"/> Conseiller un client <input type="checkbox"/> Vérifier la disponibilité d'un produit <input type="checkbox"/> Enregistrer les données d'une commande <input type="checkbox"/> Orienter le client et transférer son appel vers l'interlocuteur approprié <input type="checkbox"/> Contacter un client ou un prospect <input type="checkbox"/> Présenter des produits et services <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'appel	Sc Sc S C C Sc E S C	<input type="checkbox"/> Argumentation commerciale <input type="checkbox"/> Marketing téléphonique <input type="checkbox"/> Techniques de vente par téléphone <input type="checkbox"/> Techniques commerciales <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Typologie du client <input type="checkbox"/> E-procurement <input type="checkbox"/> Communication digitale <input type="checkbox"/> Progiciels de gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management) <input type="checkbox"/> Outils bureautiques <input type="checkbox"/> Logiciel de gestion clients <input type="checkbox"/> Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication (NTIC)

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Gérer des appels entrants <input type="checkbox"/> Gérer des appels sortants	E E	<input type="checkbox"/> Logiciels de gestion d'appels téléphoniques
<input type="checkbox"/> Proposer une solution d'assistance	R	<input type="checkbox"/> Techniques d'écoute et de la relation à la personne <input type="checkbox"/> Techniques de gestion du stress
<input type="checkbox"/> Réceptionner les appels en centre de régulation de secours médical, évaluer le degré d'urgence et organiser les modalités d'intervention (envoi de médecin, hospitalisation, rapatriement, ...) <input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné	Ec Cr	<input type="checkbox"/> Terminologie médicale <input type="checkbox"/> Gestes d'urgence et de secours
<input type="checkbox"/> Construire un argumentaire de vente	E	
<input type="checkbox"/> Définir des objectifs commerciaux	E	<input type="checkbox"/> Marketing / Mercatique
<input type="checkbox"/> Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs <input type="checkbox"/> Définir des besoins en formation	C S	<input type="checkbox"/> Techniques pédagogiques

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs	
<input type="checkbox"/> Recruter du personnel <input type="checkbox"/> Former du personnel à des procédures et techniques	E Sr	
<input type="checkbox"/> Organiser des actions de formation	Se	<input type="checkbox"/> Gestion des Ressources Humaines
<input type="checkbox"/> Vérifier les éléments d'activité et de gestion administrative du personnel	C	
<input type="checkbox"/> Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution	Ei	<input type="checkbox"/> Analyse statistique
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Agence commerciale <input type="checkbox"/> Centre d'appels <input type="checkbox"/> Entreprise publique/établissement public <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique	<input type="checkbox"/> Assurance <input type="checkbox"/> Informatique et télécommunications <input type="checkbox"/> Santé et action sociale <input type="checkbox"/> Tourisme <input type="checkbox"/> Transport/logistique <input type="checkbox"/> Vente par correspondance	<input type="checkbox"/> Au domicile de l'intervenant

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1401 - Assistanat commercial <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	M1401 - Conduite d'enquêtes <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	D1405 - Conseil en information médicale <ul style="list-style-type: none"> Délégué / Déléguée pharmaceutique
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Responsable de centre d'appels Responsable de plateau de centre d'appels Superviseur / Superviseuse de centre d'appels 	D1406 - Management en force de vente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations Toutes les appellations Toutes les appellations
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	G1303 - Vente de voyages <ul style="list-style-type: none"> Téléconseiller / Téléconseillère voyages
D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	M1404 - Management et gestion d'enquêtes <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations