

Autres dénominations : Responsable de centre d'appels • Responsable de plateau de centre d'appels

Présentation du métier

Le superviseur de plateforme / La superviseuse de plateforme organise et facilite le traitement des appels au sein de la plateforme dans le respect de la politique marketing et commerciale de l'entreprise.

Conditions d'accès au métier

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.

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 professionnelles

- Concevoir et piloter une politique de gestion des ressources humaines
- Conseiller une clientèle ou un public
- Construire un argumentaire de vente
- Contrôler la conformité des données ou des documents
- Contrôler la qualité du discours et de l'argumentaire des téléopérateurs
- Développer et fidéliser la relation client
- Marketing téléphonique
- Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)
- Réaliser un suivi d'appel
- Recruter et intégrer une personne, mettre à disposition du personnel
- Techniques commerciales
- Transmettre une technique, un savoir-faire
- Typologie du client
- Utiliser un logiciel de gestion clients
- Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'engagement
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Gérer son stress
- Prendre des initiatives et être force de propositions

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME D1408 - Téléconseil et télévente](#).