

Autres dénominations : Opérateur de téléassistance /Opératrice de téléassistance • Télévendeur/télévendeuse

Présentation du métier

Le téléconseiller / La téléconseillère répond aux demandes clients par téléphone ou mail selon les objectifs commerciaux de l'entreprise. Il / Elle détecte et formalise les besoins des clients en proposant un service adapté ou un rendez-vous commercial.

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

- Accueillir, orienter une personne
- Communication digitale
- Conseiller une clientèle ou un public
- Gérer des appels sortants
- Marketing téléphonique
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Présenter ou identifier l'objet de l'appel (commande, vente, information, réclamation, assistance, ...)
- Technique d'écoute active et de relation à la personne
- Techniques commerciales
- Transmettre de l'information
- Typologie du client
- Utiliser des logiciels de gestion d'appels téléphoniques
- Utiliser un logiciel de gestion clients
- Vendre ou louer des produits ou services
- Vérifier l'identité et les coordonnées de l'interlocuteur

Savoir-être professionnels

- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Gérer son stress

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