

TELECONSEILLER / TELEOPERATEUR



Comme son nom l'indique, le Téléopérateur ou Téléconseiller d'appels entrants, récupère et fournit par téléphone des informations à son interlocuteur, sous forme de propositions commerciales ou de simples conseils. Il entretient une relation privilégiée avec les clients afin de les fidéliser et d'offrir la meilleure image de son entreprise ou de son client.

Il peut d'ailleurs, sur certaines interventions, faire l'objet d'écoute de la part de superviseurs, afin de garantir la qualité du travail en cours et le respect des règles édictées en interne.

PRINCIPALES MISSIONS

- * Réception et émissions des appels
- * Prise de renseignements
- * capacité d'adaptation,
- * Analyse des données
- * Résolution des problèmes
- * Remplissage de questionnaires de satisfaction
- * Proposition commerciale
- * Vente
- * Prospection

Dans une grande entreprise, une même personne peut occuper deux postes distincts : l'un pour les appels entrants, l'autre pour les appels sortants.

FORMATION

- * Ce métier est généralement accessible à partir du niveau bac, un bac + 2 peut être demandé.
- * Les employeurs sont à la recherche de profils plus spécifiques sur certaines missions.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- * Bonne maîtrise du français, principalement parlé
- * Anglais parfois demandé
- * Connaissance des produits proposés par l'entreprise

- * Maîtrise des principaux outils informatiques

PROFIL

- * Bonne élocution
- * Maîtrise de soi
- * Goût pour le contact
- * Persuasion
- * Ecoute active
- * Bonne organisation
- * Gestion du stress
- * Ponctualité

REMUNERATION

Les salaires des téléopérateurs /téléconseillers peuvent varier de 14 à 22 K€ selon leur expérience et leur localisation, auxquels s'ajoutent parfois des primes.

EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le téléopérateur/téléconseiller peut évoluer vers un poste de superviseur ou devenir téléconseiller sur des produits plus complexes, nécessitant des connaissances techniques.

CONTACT :

Merci de nous retourner votre CV avec une lettre de motivation manuscrite à l'adresse suivante : contact@handivia.com