

TÉLÉSECRÉTAIRE

PRESTATAIRES DE SERVICES

Une télésecrétaire, également appelée secrétaire téléphonique, secrétaire à distance, est une personne qui ne se trouve pas dans les locaux du professionnel qu'elle représente, mais qui prend le relais ponctuellement ou gère de façon permanente l'accueil téléphonique mais à distance. Sa mission est d'apporter une réponse rapide, précise et complète aux utilisateurs, clients, patients... cherchant à joindre ce professionnel (médecin, avocat, artisans...).

Salaire débutant :

1 603 € bruts mensuels

Salaire à 5 ans :

2 000 € bruts mensuels

Domaine d'activité :

Relation client / gestion de planning / recueil d'information.

Autres appellations :

Secrétaire téléphonique,
Secrétaire à distance



MISSIONS

Sans être sur place avec le médecin, l'avocat, l'entreprise ou l'artisan..., une télésecrétaire doit gérer leurs appels téléphoniques en équipe, en respectant toutes les consignes et instructions données par le professionnel.

Elle donne des rendez-vous en optimisant l'agenda du professionnel, elle filtre les appels et prend des messages en son absence et évidemment, les relaye correctement.

Elle a également pour mission de contacter le professionnel qu'elle représente en cas d'urgence. Par exemple, quand un patient a besoin d'un rendez-vous en urgence avec son médecin, la télésecrétaire contacte le praticien pour savoir s'il est d'accord pour recevoir ce malade en plus de ses consultations du jour.

Une télésecrétaire peut aussi être amenée à renseigner les interlocuteurs sur les services et produits des clients qu'elle représente. Cela peut même aller jusqu'à de la saisie de commande.



COMPÉTENCES

Comme toutes les personnes en contact à distance avec des clients, des patients... une télésecrétaire doit évidemment avoir une excellente élocution au téléphone et être capable d'écouter et reformuler les demandes des interlocuteurs. Parfois, une télésecrétaire doit gérer et résister à des situations difficiles (clients, patients énervés, en détresse...). Elle doit donc savoir gérer son stress et celui de ses interlocuteurs. Voire de plusieurs interlocuteurs à la fois car une télésecrétaire gère plusieurs lignes de manière simultanée.

Durant les appels reçus, une télésecrétaire saisit les informations directement dans l'outil informatique. Donc une certaine aisance à la frappe sur clavier est un réel atout pour réussir dans ce type de métier. Les informations étant transmises à distance au professionnel (médecin, artisan, TPE...), une télésecrétaire doit également faire preuve d'une bonne capacité de synthèse et d'une orthographe irréprochable.



FORMATIONS

En fonction des secteurs, il est peut-être demandé un :

- CQP Télésecrétaire,
- Une formation cœur de métier de Branche en action collective.

Évidemment, une certaine aisance en français (oral et écrit) est également attendue.



ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Elles sont nombreuses et variées. Après quelques années d'expérience réussie, une télésecrétaire peut évoluer vers les fonctions de superviseuse : qualité ou formatrice.



CADRE DE TRAVAIL

Une télésecrétaire exerce dans un centre d'accueil téléphonique souvent ouvert de 7h à 20h et parfois 24h/24. Donc elle peut parfois réaliser des horaires décalés.

Elle travaille souvent dans un open space équipé d'un casque et sur un poste de travail adaptés à la prise d'appel. En effet, lorsqu'un appel sonne sur son poste, celui-ci est identifié et permet l'ouverture automatique du dossier client afin d'optimiser le temps de traitement de l'appel et d'avoir immédiatement les différentes informations pour traiter l'appel. Cette fonction de télésecrétaire est un job 100% lié à l'outil digital, qui utilise tous les canaux (mails, sms, tchat) pour communiquer avec les clients ou les « clients de ses clients ».