

# TÉLÉCONSEILLER

PRESTATAIRES DE SERVICES

Le téléconseiller/conseillère répond à distance aux demandes des clients. Ces échanges se déroulent par téléphone, mail, réseaux sociaux, *chat*... selon des procédures établies. Une fois connecté, le téléconseiller écoute, identifie le besoin du client, reformule, recherche et tente de lui proposer la solution la plus adaptée. Bref, un métier très ancré dans la relation humaine et l'expérience client.



## MISSIONS

Le premier geste d'un téléconseiller en arrivant le matin est d'ouvrir les applications (progiciels internes au plateau, applications clients / produits...) et les outils (fiches techniques, FAQ...) bases de connaissance indispensables pour répondre aux clients. Une fois connecté, il réceptionne et traite les demandes clients (appels, mails, reprise d'une conversation d'un chatbot...) dans le respect des consignes et des procédures définies. Tout est en général formalisé dans des scripts, books de formation, fiches techniques, databases, FAQ, etc, base de connaissance.

Durant ces échanges, le téléconseiller écoute activement les besoins du client, analyse finement la situation, reformule si nécessaire, saisit les informations sur les outils informatiques et délivre une réponse à l'utilisateur en ligne. En fonction des demandes, il propose par exemple des informations, des conseils, une assistance commerciale ou technique ou bien la mise en contact avec un interlocuteur expert... Le tout en

respectant une haute qualité de service.

Outre des appels entrants (c'est-à-dire émis par les clients), le téléconseiller peut aussi émettre des appels sortants ou écrire des messages dans le cadre de services complémentaires liés à des ventes additionnelles, gestion de commandes (prise de commande et suivi), travaux de secrétariat (prise de RDV...), etc.

Un téléconseiller peut aussi être amené à constituer et renseigner des bases de données, de clients et/ou prospects. En fonction de la complexité et de la technicité du service (produit) fourni par son employeur, il doit en permanence actualiser ses connaissances. Pour cela, il suit des formations produit régulières, lit attentivement les FAQ et les fiches techniques.

### Salaire débutant :

SMIC

### Salaire à 5 ans :

1 800 € bruts mensuels  
+ éventuelles primes sur objectifs.

### Domaine d'activité :

Relation client / Gestion des procédures / Analyse / Réactivité / Assistance / Diagnostic / Étude.

### Autres appellations :

Conseiller client, Conseiller commercial, Télé-technicien, Hotliner, Conseiller, Agent.



## COMPÉTENCES

Un téléconseiller efficace et performant doit avoir une parfaite maîtrise orale et écrite du français. Voire de l'anglais ou d'une autre langue étrangère en fonction du service rendu. En effet, il doit être capable de présenter les avantages d'un produit/service de façon adaptée au profil du consommateur, de transmettre des informations à des interlocuteurs variés, tout en adaptant son niveau de discours et de comprendre et reformuler si besoin les demandes de ses interlocuteurs.

Pour un téléconseiller, maîtriser les techniques de communication (écoute active, assertivité, traitement des objections, communication positive, etc) est aussi un impératif. Il se peut qu'un téléconseiller soit obligé de gérer des situations difficiles ou conflictuelles. Savoir gérer ses émotions et celle de son interlocuteur est un plus dans ce genre de situation.

Enfin, un téléconseiller efficace doit aussi maîtriser les outils bureautiques et autres progiciels dédiés à la relation client. Tout en écoutant, rassurant, renseignant le client à l'autre bout du fil, le téléconseiller doit en effet repérer des éléments de réponses en ligne et saisir de manière rapide et sans erreur des informations. Avoir une appétence pour les réseaux sociaux peut être un plus car ils sont, chaque jour un peu plus, utilisés par les clients pour contacter les marques.



## FORMATIONS

En fonction du type de produits et des services vendus, un téléconseiller devra être titulaire d'un :

- CQP Téléconseiller/téléconseillère,
- CQP Vendeur/vendeuse conseil à distance (CQPI),
- Titre professionnel de Conseiller relation client à distance (CRCD) mise en place par la branche (niveau 4).

Pour des produits et services complexes, les employeurs apprécient les candidats titulaires de BTS ou DUT.



## ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après quelques années d'expérience, un téléconseiller peut prétendre à un poste de superviseur, gestionnaire de planning, chef d'équipe ou formateur. Mais aussi devenir conseiller SAV, expert technique technicien conseil...



## CADRE DE TRAVAIL

Un téléconseiller (majoritairement en CDI) exerce au sein des centres d'appel externalisés ou gérés en interne par des marques. Il est soit basé chez un prestataire de centre d'appel, soit en délégation chez un client. La plupart du temps en open space. Depuis la crise sanitaire, le télétravail est également possible pour ce type de fonction.

Un téléconseiller travaille sur des horaires de jour et de semaine et/ou en décalé. Voire la nuit et/ou le week-end.