



## LES METIERS DU CONSEIL A DISTANCE

### NOS MÉTIERS

Téléconseiller / Télévendeur /  
Téléopérateur /  
Conseiller clientèle à distance /  
Chargé de planification /  
Chargé de statistiques



### Pré requis

- ✓ **Excellente maîtrise du français** à l'oral et à l'écrit
- ✓ **Maîtrise des 4 opérations et des calculs de proportionnalité** (pourcentages, règle de 3)
- ✓ **Savoir-être** (ponctualité, posture, naturellement souriant, ...)
- ✓ **Motivation à la relation client**
- ✓ **Capacité à comprendre l'ensemble des demandes et questions de l'interlocuteur**
- ✓ **Capacité de reformulation des demandes et besoins de l'interlocuteur**
- ✓ **Gestion du stress** (endurance, sens du résultat, capacité à rebondir, capacité à prendre du recul)
- ✓ **Capacité à analyser ses axes de progrès et à les travailler**

### Compétences de base

- ✓ **Sens du contact**
- ✓ **Qualité d'élocution** (discours fluide et compréhensible, voix et tonalité audible, ...)
- ✓ **Qualité relationnelle et attitude positive**
- ✓ **Motivation à la relation client et à la satisfaction client**
- ✓ **Curiosité et agilité informatique** (capacité à s'adapter à un environnement spécifique et à effectuer plusieurs tâches en simultanée ; maîtriser le pavé numérique)
- ✓ **Qualité d'écoute** (capacité à comprendre l'ensemble des demandes et questions de l'interlocuteur)
- ✓ **Qualité de reformulation des demandes et besoins de l'interlocuteur** (sait reformuler une phrase sans en altérer le sens).
- ✓ **Capacité d'adaptation, polyvalence, flexibilité horaire** (capacité à assimiler des changements d'organisation, de procédures, d'outils, de charges de travail quotidiennes)
- ✓ **Sens du travail en équipe** (capacité à se situer dans un environnement global, à intégrer les directives, à gérer les priorités et à s'enrichir des bonnes pratiques)
- ✓ **Goût du challenge et des résultats** (perçoit positivement la fixation d'objectifs réguliers, ...)
- ✓ **Curiosité professionnelle** (intérêt pour l'activité et les produits de l'entreprise et capacité à s'approprier la culture de l'entreprise, force de proposition)

### Compétences additionnelles

- ✓ **Pratique et/ou maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères** (à préciser selon les besoins de l'entreprise)
- ✓ **Sens commercial** (capacité à susciter l'intérêt et à découvrir les besoins du client, à présenter et à argumenter l'offre, à répondre aux objections et à conclure la vente)
- ✓ **Capacité à traiter les contentieux** (à préciser selon les besoins de l'entreprise)
- ✓ **Intérêt pour l'environnement technologique et/ou les produits techniques** (à préciser selon les besoins de l'entreprise)

### VOS MISSIONS

Informer / Conseiller / Vendre /  
Fidéliser / Conquérir / Partager



Club des professionnels de la relation Client en Alsace

Retrouvez-nous sur :



actis



@clubactis



www.clubactis.fr