

Fiche descriptive de poste :

CONSEILLER CLIENTELE, TELECONSEILLER, WEBCONSEILLER, TELEACTEUR ...

Mission :

Assurer, sous la responsabilité d'un Superviseur, au sein d'une équipe de télé conseillers, l'accueil téléphonique ou Internet des clients de l'entreprise

I - DESCRIPTIF DU POSTE

- Ecoute du client afin d'identifier sa demande
- Traitement de la demande, (apporter un conseil, une information, une prise de commande, ...)
- Déceler les opportunités commerciales et éventuellement commercialiser produits et services en vente directe ou sur prise de rendez-vous.
- Valoriser l'offre de l'entreprise
- Enrichir le dossier client de toute nouvelle information et mettre à jour le cas échéant
- Représenter l'entreprise dans la prise en charge des demandes afin d'y apporter une réponse immédiate ou différée.
- Etre un relais efficace et objectif entre le client et l'entreprise
- Suivre les actions commerciales de l'entreprise
- Respecter les procédures spécifiques mises en place et veiller à la conformité des opérations initiées
- Effectuer une formation permanente sur les processus à mettre ne œuvre et la prise d'appels (« coaching », double écoute, formation, ...)

II – COMPETENCES REQUISES

Techniques :

- Connaissance du fonctionnement de l'Entreprise et de son offre
- Notions de la micro-informatique et maîtrise de l'outil Internet
- Aisance au téléphone, bonne communication orale et écrite

Comportementales :

- Polyvalence, esprit d'équipe, esprit d'initiative
- Résistance à la pression et réactivité
- Aptitudes commerciales et goût du challenge
- Respect des consignes et procédures
- Esprit d'analyse et de synthèse

III – CRITERES DE REUSSITE

- Dynamisme, sourire, voix posée, enthousiasme
- Etre favorable au changement (horaires, activité poste, évolution de carrière ...)
- Avoir le « Sens du client »