



TÉLÉCONSEILLER

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Téléconseiller télécoms.**
- > **Téléconseiller courrier et services bancaires.**
- > **Téléassistant du réseau mobile.**
- > **Agent du back office 1016.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

L'emploi consiste à apporter à distance (par téléphone ou courrier électronique ou postal) une réponse adaptée, tout en garantissant une qualité de l'accueil : aux demandes des clients résidentiels et professionnels mais aussi aux réclamations orales ou écrites.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- **Gestion des demandes clients particuliers ou professionnels, en réception ou émission d'appels téléphoniques, e-mails ou courrier :**
 - > Accueil du client selon une charte qualité, identification du besoin et analyse de celui-ci.
 - > Consultation de supports permettant de répondre à la demande du client (support commerciaux, base de données, SI...)
 - > Réponse à la demande du client (dans son périmètre d'action : réponse de niveau 1, 2 ou 3 en fonction des types de demandes et produits concernés), suivi de la réalisation des actions engagées.
 - > Réorientation de celui-ci en cas de demande hors périmètre d'action définie (CFN ou SAV mobile pour les demandes de niveau 2).
 - > Prise de RDV avec les conseillers en agence OPT-NC.
- **Selon le périmètre d'action sur les produits et services dont il a la charge :**
 - > Mise à jour des informations clients dans le SI.
 - > Conseils et conclusion des contrats de vente.
 - > Participation aux objectifs commerciaux mensuels.
 - > Promotion des ventes et actions commerciales : information et conseils aux clients des produits et services complémentaires, actions de phoning.
 - > Contribution à l'amélioration de la qualité de service : communication à la hiérarchie des réclamations les plus fréquentes, de la satisfaction client et alerte sur les dysfonctionnements dans un processus.
 - > Contribution à la fidélisation des clients de l'Office.

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

Connaissance :

- De l'organisation et du fonctionnement de l'OPT-NC.
- Des produits et services commercialisés par l'Office.
- Des techniques de vente.
- Des logiciels et SI AS400, BSCS, PROVISIONNING, IPSWEB, COLITAX...
- Des processus de production et de vente des produits et services.
- De la réglementation des trois métiers et procédures liées.

savoir-faire

- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit.
- Adapter son argumentaire commercial selon la diversité de la clientèle.
- Informer, conseiller et vendre des gammes de produits et services.
- Gérer une relation clientèle à distance.
- Guider les clients et répondre à leurs besoins.
- Remonter les informations pertinentes et précises concernant les clients (satisfaction, réclamations, attentes...).

comportements professionnels

- Sens de l'écoute.
- Courtoisie à toute épreuve.
- Capacité d'adaptation.
- Efficacité.
- Autonomie.
- Réactivité.
- Sens du service public et de la qualité de service client.
- Sens de l'anticipation.
- Excellent relationnel.
- Esprit d'équipe.
- Savoir représenter l'Office avec professionnalisme.
- Discrétion professionnelle.



PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Posture sédentaire et organisation du travail adaptée.

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

Formations nécessaires à l'emploi

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Conseiller commercial - Chargé du contact clientèle - Assistant commercial - Gestionnaire du back office bancaire - Chargé d'affaires
Chargé de l'exploitation courrier colis - Chargé de la distribution postale.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Chargé du contact clientèle.

Conseiller commercial.

Assistant commercial.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Chargé d'affaires.

Chargé de l'exploitation courrier colis.

Chargé de soutien des réseaux de vente.

Chargé d'exploitation commerciale.

TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- Emploi amené à évoluer en fonction des stratégies de développement de l'Office (banque postale) et des SI (Convergence).

Conséquences sur les activités et les compétences

- Possibilité de nouveaux processus à intégrer.

**Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*** Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

****Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*

