

FICHE DE POSTE

FICHE DE POSTE

- 1 - Intitulé du poste :** *Téléconseiller*
- 2 - Département :** *Commercial et Marketing*
- 3 - Service :** *Marketing*
- 4 - Liaisons hiérarchiques :**
Supérieur hiérarchique direct : Responsable Marketing

I - MISSIONS

La Téléconseillère est l'ambassadrice de l'image de l'entreprise. Sa mission principale est de gérer la relation client à distance (appels entrants et/ou sortants, e-mails, tchats) afin de répondre aux besoins des clients, de promouvoir les produits/services de l'entreprise, et de garantir un niveau de satisfaction optimal.

II - TACHES

1 - Tâches prioritaires :

- **Gestion de la Relation Client (Appels Entrants)**
 - ✓ Accueillir chaleureusement les clients au téléphone selon la charte qualité de l'entreprise.
 - ✓ Identifier l'objet de l'appel, analyser la demande et apporter une réponse claire et précise.
 - ✓ Orienter le client vers le bon interlocuteur ou service si nécessaire.
 - ✓ Traiter les réclamations de premier niveau avec diplomatie et efficacité.

- **Développement Commercial (Appels Sortants & Prospection)**
 - ✓ Effectuer des campagnes d'appels sortants (qualification de fichiers, relances, enquêtes de satisfaction).
 - ✓ Détecter les opportunités commerciales et présenter les offres de l'entreprise.
 - ✓ Réaliser des ventes par téléphone (télévente) ou prendre des rendez-vous qualifiés pour l'équipe commerciale.

FICHE DE POSTE

2- Tâches secondaires :

- **Suivi Administratif et Reporting**
- ✓ Enregistrer et mettre à jour systématiquement les informations clients dans le CRM (logiciel de gestion de la relation client).
- ✓ Assurer le suivi des dossiers clients (envoi de devis, de documentations, relances).
- ✓ Atteindre les objectifs quantitatifs (volume d'appels, taux de conversion) et qualitatifs (durée d'appel, satisfaction client) fixés par son supérieur.

III – CONDITIONS D'EXERCICE

1 - Conditions de travail :

- ✓ Capacités à travailler en équipe, avec les autres départements et aux horaires réguliers définis dans le contrat.

2 - Compétences et aptitudes requises :

- **(Savoir-faire)**
- ✓ Excellente expression orale et écrite (grammaire et orthographe irréprochables).
- ✓ Maîtrise des techniques de communication téléphonique (écoute active, reformulation, traitement des objections).
- ✓ Aisance avec les outils informatiques (logiciels de gestion d'appels et CRM).
- ✓ Capacité à assimiler rapidement des procédures et des caractéristiques de produits complexes.
- **(Savoir-être)**
- ✓ Sens du service client : Empathie, patience et courtoisie à toute épreuve.
- ✓ Résistance au stress : Capacité à garder son calme face à des clients difficiles ou un rythme d'appels soutenu.
- ✓ Dynamisme et persuasion : Tempérament commercial, goût du challenge et persévérance.
- ✓ Esprit d'équipe : Sens de la collaboration et respect des règles de vie en communauté.
- ✓ Travailler en équipe.

3 - Formation académique & Expérience :

(Bac+2 minimum de préférence en Commerce, Vente, Relation Client ou Communication).

2 à 4 ans d'expérience réussie sur un poste similaire (relation client, plateforme téléphonique, télévente). Une expérience préalable dans les secteurs de la banque, de l'immobilier ou des assurances est un atout majeur.