

**CPNAE – CP218**  
**ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION**

<b>Fonction</b>	: Télé-conseil (call center) (h/f)	<b>Gamme de fonction</b>	: Marketing								
<b>Code de fonction</b>	: 09.04.02										
<b>Date</b>	: 01/07/2006										
<b>Place dans l'organisation</b>	<b>Chef direct</b> : Call center supervisor/teamleader. <b>Subordonnés</b> : aucun.										
<b>But de la fonction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournir des informations et des conseils professionnels aux clients dans le cadre d'appels (inbound) ou appeler des correspondants et des prospects dans le cadre de téléventes (outbound) par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de garantir un service optimal de l'entreprise et d'exploiter au maximum les opportunités commerciales.</li> </ul>										
<b>Nature des activités/ responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer et conseiller les clients sur les différents produits et services dans le cadre des appels entrants par téléphone ou par des moyens électroniques de communication.</li> <li>▪ Traiter les plaintes des clients.</li> <li>▪ Contacter des clients et des prospects (consommateurs locaux) et stimuler la vente des marchandises et des services grâce à des conversations ciblées par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et sur base d'un script général.</li> <li>▪ Enregistrer les conversations téléphoniques et transmettre les actions à entreprendre.</li> <li>▪ Exécuter diverses tâches de support.</li> </ul>										
<b>Interaction sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collecter ou fournir des informations aux clients et aux prospects. Conseiller les clients et traiter les plaintes des clients. Convaincre les clients de réagir aux propositions formulées. Echanger les informations avec les collègues lors de la transmission des commandes. Communiquer à intervalles réguliers toutes sortes d'informations commerciales (recueillies lors des conversations téléphoniques) au responsable de l'équipe (sur la base d'une méthode standardisée). Se concerter au sujet de l'exécution de ses tâches propres avec le chef d'équipe ou le superviseur.</li> </ul>										
<b>Aptitudes spécifiques/ exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés.</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td></td> <td>applications bureautiques</td> <td>base de données</td> <td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fournir des conseils fiables. Assurer un suivi méticuleux des accords internes, des rendez-vous avec les clients, .... Mettre à jour ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers. Etre attentif aux éventuelles modifications de scripts et lors du passage d'un script à un autre.</li> </ul>				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x	x	x								

▪ **Tâches principales**

- Informer et conseiller les clients sur les différents produits et services dans le cadre des appels entrant par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de promouvoir la vente de produits et de services ou d'accroître la satisfaction générale des clients quant aux produits et aux services déjà achetés. Cela comprend e.a. :
  - analyser et identifier les besoins précis des clients ;
  - informer les clients de la nature et de la qualité des produits et des services sur la base d'un système d'information automatisé ;
  - fournir des informations spécifiques sur les prix, les offres, les délais de livraison, les clauses de garantie et les modalités de service sur la base de recherches rapides dans des catalogues/ briefings/ banques de données et sur base de ses propres connaissances des produits / contenu des dossiers ;
  - enregistrer les commandes et motiver les clients à passer des commandes additionnelles ;
  - assurer les services après-vente, par exemple fournir des informations concernant l'exécution, la commande et les conditions de garantie.
  
- Traiter les plaintes des clients afin de pouvoir donner le plus rapidement possible une réponse favorable en rapport au problème formulé. Cela comprend e.a. :
  - évaluer l'importance et la priorité de la plainte;
  - questionner, analyser et situer le problème sur base des scripts disponibles et de ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers ;
  - proposer si possible une solution ; transférer les plaintes complexes ;
  - enregistrer les demandes de dédommagement ; dresser un inventaire et synthétiser les plaintes dans un rapport;
  - signaler au chef d'équipe (suivant les procédures convenues) les souhaits, les besoins et les problèmes des clients, les produits/services qui se vendent moins bien ou les dispositions particulières ou les signaux reçus en relation avec la qualité et les conditions de vente.
  
- Contacter des clients et des prospects (consommateurs locaux) et stimuler la vente des marchandises et des services grâce à des conversations ciblées par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et sur base d'un script général afin de convaincre les clients d'acheter des marchandises et des services déterminés. Cela comprend e.a. :
  - poser des questions professionnelles axées sur la vente sur base d'un script général et de ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers ;
  - évaluer les possibilités commerciales et déterminer le profil du client ;
  - conseiller le client et proposer les produits et les services les mieux adaptés en fonction de son profil ; convaincre le client des avantages des produits et/ou services ;
  - conclure la conversation de manière efficace.
  
- Enregistrer les conversations téléphoniques et transmettre les actions à entreprendre afin d'assurer un suivi commercial efficace. Cela comprend e.a. :
  - encoder les informations recueillies lors des conversations dans le fichier spécialement créé à cet effet ou selon les accords internes (formulaire, réunions) ; intégrer les modifications des données des clients (par ex., adresse, téléphone) dans la banque de données clients ;
  - présenter un compte rendu (suivant les procédures convenues) aux collaborateurs administratifs et commerciaux qui assurent la suite du traitement des commandes ; informer (niveau interne ou externe) sur les capacités et les délais de livraison ;
  - présenter un compte rendu des défauts, des problèmes et des impossibilités dans la planification ;
  - fixer des rendez-vous pour le service extérieur conformément aux procédures convenues ; à cette fin, mettre à jour l'agenda des représentants ou des techniciens externes dans un système automatisé.
  
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
  - participer à des briefings et à des réunions de travail ;
  - assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les accords (de procédure) avec les clients.

**Inconvénients :**

- Position unilatérale et fatigue oculaire et dorsale dues au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.