



# Le métier de **TÉLÉCONSEILLER**

## DÉFINITION

Comme son nom l'indique, le téléconseiller est chargé de renseigner et conseiller la clientèle d'une entreprise ou d'un service public par téléphone. Il est souvent le principal point de contact entre les clients et la société et a pour mission de renseigner et guider au mieux ses interlocuteurs avec sympathie et bienveillance.

## COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

- Une bonne dose de sang-froid !
- Politesse et courtoisie
- Dynamisme
- Bon sens de l'écoute
- Intérêt pour les techniques de vente et d'argumentation
- Bonne élocution
- Patience et sens du contact

## ÉTUDES ET DIPLÔMES

- Bac Pro métiers du commerce et de la vente
- Bac Pro métiers de l'accueil
- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- BTS management commercial opérationnel
- BTS conseil et commercialisation des solutions techniques

## SALAIRE ANNUEL BRUT

- Débutant : 20 000 euros
- Expérimenté : 36 000 euros

## PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- Chef de plateau
- Superviseur de call-center
- Gestionnaire de recouvrement
- Chargé de promotion

## ENTREPRISES QUI RECRUTENT

Fournisseurs d'énergie, fournisseurs d'accès à internet, opérateurs en téléphonie, vente à distance, informatique...

Dans toute la France, en CDI, CDD et intérim.

## AUTRES MÉTIERS DU DOMAINE DU COMMERCE-VENTE :

Agent de voyage || Vendeur en magasin || Conseiller clientèle || Réceptionniste || Télévendeur || Commercial