الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكويـن والتعليـم المهنيـين

قـاسـي الطـاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

KACI TAHAR

Référentiel des Activités Professionnelles

TéléConseiller

Code N° 1803

Comité technique d'homologation
Visa N° 34/18/18

BTS

V

2017

9 شارع اوعمروشمحندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر

09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71fax (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

N° de page

Introduction…….. **03**

I- Données générales sur la profession……. **04**

II- Identification des Tâches……. **07**

III Tableau des tâches et des opérations…….. **08-09-10**

IV Description des tâches …….. **11-16**

V Analyse des risques professionnels …….. **17**

VI Equipement et matériaux utilisés…….. **18**

VII Connaissances complémentaires …….. **19-20-21**

VIII Suggestions quant à la formation…….. **22**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

La spécialité « télé Conseiller » est destinée à différentes populations, dont celle des déficients visuels.

L'évolution constante de la technologie permet d'offrir aujourd'hui dans le secteur des télécommunications à travers les centres d'appels de réelles nouvelles opportunités d'emploi

La plupart des éditeurs de logiciels dédiés aux centres d'appels permettent une bonne compatibilité avec les aides techniques adaptées sans aménagement spécifique important. Ouverte à tous les déficients visuels, malvoyants et non voyants, le poste de travail (micro-ordinateur équipé de Windows, du Pack Office et d'une connexion Internet) mis à la disposition de chaque stagiaire est adapté à sa déficience doit disposer Dongle(sorte de clés USB qui comportent un logiciel "JAWS" ainsi qu'un agrandisseur de caractères "ZoomText). Selon que l'utilisateur est non ou malvoyant, il actionnera "JAWS" ou"ZoomText".

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I. DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1.1. PRESENTATION DE LA PROFESSION

- **Branche professionnelle :** Techniques administratives et de gestion
- **Famille de métier :** Commerce
- **Dénomination de la profession :**Télé-conseiller
- **Définition de la profession :**

Le télé- conseiller est un professionnel qui a pour mission d'établir des contacts, en utilisant tous les moyens à sa disposition, principalement le téléphone et les courriers électroniques en se basant toujours sur un fichier des clients effectifs ou potentiels.

Il est appelé à mener une prospection, démarcher, conseiller, vérifier, prendre des rendez-vous, vendre des produits ou des services, enregistrer les commandes, mener des enquêtes de satisfaction.

Pour réaliser ces tâches, il doit avoir une capacité rédactionnelle et une maîtrise de l'outil informatique. Il doit avoir une autonomie dans l'exécution des tâches.

Le Télé-conseillercontribue fortement dans l'amélioration de l'entreprise pour augmenter la satisfaction clientèle, considérée comme la fenêtre de l'entreprise. À l'écoute des clients, il doit détecter les besoins et les attentes et les communiquer aux structures concernées pour prise en charge. Il doit aussialerter ces derniers de tout dysfonctionnement signalé par les clients tout en proposant des solutions ou des actions correctives.

1.2. CONDITION DE TRAVAIL

- **Lieu de travail:** le titulaire du technicien supérieur, télé-conseillerexerce sonmétier les entreprises et au niveau des centres d'appels (call center) relevant de différents secteurs d'activités.

- **Eclairage:**éclairage adapté notamment de aux déficients visuels

- **Température:**ambiante

- **Bruits et vibrations :** limités

- **Poussières :** néant

- **Risques professionnels :**

- Stressdû à la position assise prolongée
- Problèmes visuels liés à l'intensité de la lumière (population à basse vision)
- Chutes dues aux obstacles (population de déficience visuelle)
- Problèmes auditifs

- **Contacts sociaux- professionnels :**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Relations internes avec le responsable hiérarchiques et les structures de l'entreprise
- Relations externes, avec lesclients effectifs ou potentiels

- **Travail seul ou en équipe :**

- Letélé conseiller travaille en équipe.
- Horaires de travail : se conformer au règlement de l'entreprise (travail posté et jours fériés)

1.3. EXIGENCES DE LA PROFESSION

- **Physiques:**

- Résistance au stress
- Résistance à la fatigue

- **Intellectuelles:**

- Aisance verbale
- Ecoute active
- Respect de l'autre
- Esprit de synthèse
- Approche client
- Sens de l'initiative
- Capacité de travailler en équipe
- Sens de la confidentialité
- Sens de la communication

- **Contre-indications:(autres critères d'éligibilité)**

- Ne pas accuser de déficience auditive et difficulté verbale
- Ne pas être subjectif
- Ne pas être coléreux
- Ne pas être Distrait

1.4. RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR

- **Matérielle :**

Le technicien supérieur Télé conseiller prend soin de l'équipement et de l'outillage qui lui sont affectés.

- **Décisionnelle :**

Il gère en simultané un ensemble d'informations orales ou écrites qui lui permettent de réaliser la prestation selon les directives et prescriptions du responsable.

- **Morale:**

- Qualité du service rendu.
- Respect de l'éthique de la profession

- **Sécuritaire** :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le technicien supérieur Télé conseiller doit veiller au respect des consignes de sécurité des personnes, matériels, applications, services et informations stratégiques de l'entreprise.

1.5. POSSIBILITE D'EVOLUTION DE CARRIERE

Le Télé conseiller peut évoluer vers le poste de superviseur ou vers tout autre poste prévu dans l'organisation de l'entreprise.

1.6. FORMATION

- **Condition d'accès**

- 3éme AS
- Bonne élocution
- Test audio grammepositif

- **Durée de la formation:**30 mois soit 3060H dont 06 mois de stage pratique

- **Niveau de qualification** : Niveau V

- **Diplôme :** Brevet de Technicien supérieur(BTS)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II - IDENTIFICATION DES TACHES

N°	Tâches
T : 1	Enrichir le fichier client
T : 2	Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients
T : 3	Entretenir une relation durable avec la clientèle
T : 4	Réaliser une prospectionclient
T : 5	Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques
T : 6	Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel.
T : 7	Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance
T : 8	Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise en émissionet réception d'appel
T : 9	Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe
T : 10	Se tenir informer sur l'environnement marché – produits– services

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III- TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1 : Enrichir le fichier client	**OP1 :** Identifier et cerner le client **OP2 :** Recueillir les informations permettant l'alimentation de la base de données client en fonction des objectifs de l'entreprise **OP3 :** Mettre à jour le fichier client
T2 : Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients	**OP1 :**Renseigner un formulaire de saisie **OP2 :**Collecter les informations nécessaires **OP3 :** Effectuer la mise à jour du fichier client **OP4 :**Accompagner en ligne un interlocuteur dans la gestion de problèmes techniques
T3: Entretenir une relation durable avec la clientèle	**OP1 :**Identifier le client potentiel et le contacter. **OP2 :**Présenter l'entreprise et ces produits et services **OP3 :**Susciter l'adhésion du client **OP4 :**Gérer les objections **OP5 :**Conclure et saisir l'issue de l'appel **OP6 :**Mettre à jour le fichier client
T4 : Réaliser une prospection client	**OP1 :**Entrer en contact avec un prospect **OP2 :** Saisir les informations du prospect **OP3** : Susciter l'adhésion du client **OP4 :** Gérer les objections **OP5 :** Conclure et saisir l'issue de l'appel **OP6 :** Créer un nouveau fichier client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations
T5 : Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques	**OP 1 :**Traiter et répondre au courrier électronique **OP 2 :**Réorienter les réclamations du client **OP3 :**Remonter les éventuels requêtes clients. **OP4 :**Assurer le suivi des réclamations
T6 : Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel	**OP1 :** Seprésenterau client **OP2 :**Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel **OP3 :**Traiter la demande del'appelant **OP4 :** Conclure et saisir l'issue de l'appel
T7 : Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance	**OP1 :**Appliquer les règlesen vigueur au sein de l'entreprise. **OP2 :**Appliquerles procédures mises en place avec prise en compte du script préconisé selon la demande du client.
T8 : Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel	**OP1 :**Identifier le client et ses besoins **OP2 :**Proposer un produit ou un service **OP3 :**Rechercher l'adhésion du client et provoquer ses besoins (rebond commercial) **OP4 :**Engager le client et conclure l'appel
T9 : Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe	**OP1 :**Participer à la rédaction d'un script **OP2 :**Effectuer les appels sortants **OP3 :**Renseigner le script dédié à la campagne

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T10 : Se tenir informé sur l'environnement marché – produits – services	**OP1 :** rechercher et recueillir les informations **OP2 :** Créer des dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et avantages) **OP3** : Consulter et exploiter les mises à jour des fiches produits **OP4** : Utiliser l'information pertinente

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 01 : Enrichir le fichier client

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Identifier et cerner le client **OP2 :**Recueillir les informations permettant l'alimentation de la base de données client en fonction des objectifs de l'entreprise **OP3 :**Mettre à jour le fichier client	**A partir de:** - Objectifs de l'entreprise - Entretien avec l'interlocuteur. - Objectifs, directives et orientations de l'entreprise **A l'aide de:** - Micro-ordinateur - Téléphone - Synthèse vocal - Oreillette - Casque - Terminal braille (20 cellules) - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Imprimante - Connexion internet	- Identificationexacte des informations nécessaires à la qualification du fichier client - Exhaustivité des informations recueillies - Qualité de la communication interpersonnelle - Utilisation efficace de l'équipement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 02 : Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients.

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Renseigner un formulaire de saisie **OP2 :** Collecter les informations nécessaires. **OP3 :** Effectuer la mise à jour du fichier client **OP4 :** Accompagner en ligne un interlocuteur dans la gestion de problèmes techniques	**A partir de :** - Procédures de travail - Documentation technique - Structures métiers habilitées à intervenir **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Téléphone - Synthèse vocal - Oreillette - Casque - Terminal braille (20 cellules) - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Imprimante - Connexion internet	- Respect des procédures de travail - Utilisation efficace de l'équipement. - Qualité de la communication interpersonnelle - Souci du détail et précision

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 03: Entretenir une relation durable avec la clientèle

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Identifier le client potentiel et le contacter. **OP2 :**Présenter l'entreprise et ces produits et services **OP3:**Susciter l'adhésion du client **OP4 :** Gérer les objections **OP5 :** Conclure et saisir l'issu de l'appel **OP6 :** Mettre à jour le fichier client	**A partir de :** - Consignes - Fiches produits - Fichier client - Script **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Téléphone - Synthèse vocal - Oreillette - Casque - Terminal braille (20 cellules) - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Imprimante - Connexion internet	- Identification correcte des clients potentiels - Respect du déroulement du script - Respect de la fiche de produit - Aisance verbale - Satisfaction du client - Esprit de synthèse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 04 : Réaliser une prospection client

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Entrer en contact avec un prospect **OP2 :** Saisir les informations du prospect **OP3 :** Susciter l'adhésion du client **OP4 :** Gérer les objections **OP5 :** Conclure et saisir l'issue de l'appel **OP6:** Créer un nouveau fichier client	**A partir de :** - Consignes - Fiches produits - Fichier client potentiel - Script **A l'aide de :** - Téléphone - Micro-ordinateur - Casque - Oreillette - Synthèse vocal - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Imprimante Connexion internet	- Exploitation efficace de la fiche produit - Respect du déroulement du script - Rapidité de la saisie des données - Aisance verbale - Satisfaction du client - Fichier dûment renseigné - Pertinence des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 05 : Réaliser les travaux liés aux activités hors communication téléphonique

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Traiter et répondre au courrier électronique **OP2 :** Réorienter les réclamations du client **OP3 :** Remonter les éventuels requêtes clients. . **OP4 :** Assurer le suivi des réclamations	**A partir de :** - Demandesd'informations de l'interlocuteur - Fiches produits - Base de données - Procédures internes de l'entreprise. **A l'aide de :** - Micro- ordinateur - Agrandisseur de caractères - Internet, intranet - Afficheur braille - Synthèse vocal - Imprimante	- Traitement pertinent et rapide des courriels. - Bonne expression écrite - Restitution fidèle de l'opération accomplie. - Respect des procédures de traitement des courriers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 06 : Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Seprésenter au client **OP2 :** Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel **OP3 :** Traiter la demande dul'appelant **OP4 :** Conclure et saisir l'issue de l'appel	**A partir de :** - Attentes de l'interlocuteur - Fiches produits - Base de données - Procédures internes de l'entreprise **A l'aide de :** - Téléphone - Micro Ordinateur - Casque - Oreillette - Synthèse vocal - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Connexion internet	- Identification exacte de l'objet de l'appel - Respect de la durée de l'échange - Respect des techniques d'accueil en réception d'appel - Niveau de Satisfaction du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 7 : Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 :Appliquer les règles en vigueur au sein de l'entreprise. **OP2 :** Appliquer les procédures mises en place avec prise en compte du script préconisé, de la demande du client,	**A partir de :** - le script pré établi - directives édictées par le centre d'appel - les règles éthiques concernant l'entreprise et le client **A l'aide de :** - Micro Ordinateur - Synthèse vocal - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Téléphone - Oreillette - Casque - Connexion internet	- Suivi correcte du ~~le~~ script préétabli - Respect des règles d'éthiques en vigueur au sein de l'entreprise - Respect desdirectives émanant de la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 8: Promouvoir et vendre les produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Identifier le client et ses besoins **OP2 :**Proposer un produit ou un service **OP3 :**Rechercher l'adhésion du client et provoquer ses besoins (rebond commercial) **OP4 :**Engager le client et conclure l'appel	**A partir de :** - Objectifs fixés par l'entreprise. - Besoins de l'interlocuteur. - Situation d'offre de l'entreprise sur le marché. **A l'aide de :** - Micro Ordinateur - Synthèse vocal - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Téléphone - Oreillette - Casque - Connexion internet	- Respect des principes et techniques de vente - Respect des principes de l'approche qualité - Respect des techniques de la communication propres à la vente à distance - Qualité de la communication interpersonnelle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 9 : Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Participer à la rédaction d'un script **OP2 :**Effectuer des appels tests. **OP3 :**Renseigner le script dédié à la campagne	**A partir de :** - Script prédéfinis par l'équipe marketing - Fiches produits - Base de données - Procédures internes de l'entreprise - Objectifs de la campagne d'émission d'appels **A l'aide de :** - Micro -Ordinateur - Casque - Oreillette - Synthèse vocal - Afficheur braille - Agrandisseur des caractères - Téléphone - Connexion internet	- Reprise correcte des informations générées par les appels tests - Respect du déroulement du script - Aisance verbale - Qualité de la communication interpersonnelle - Rapidité de la saisie des données

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 10 : Se tenir informé sur l'environnement marché – produits – services

Opérations	Conditions de réalisations	Critères de performance
OP1 : Rechercher et accueillir les informations **OP2 :**Créer des dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et avantages) **OP3 :**Consulter et exploiter les mises à jour des fiches produits **OP4 :**Utiliser l'information pertinente	**A partir de :** - l'environnement de l'entreprise **A l'aide de :** -les moyens mis à disposition : -formation -courriers -Matériels informatiques - brochures -Internet, etc.…	- exploitation correcte des mises à jour de fiches produites - Utilisation pertinente de l'information - Prise en compte et remontée efficiente des remarques, questions et objections formulées par les clients - Actualisation des connaissances en vue d'optimiser l'utilisation des outils d'aide àl'entretien

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources des risques	*Effet sur la santé*	*Moyen de prévention*
- Mauvaise organisation du poste de travail	- Stress - Risques d'accident de travail	- Mettre en place une méthodologie des bonnes pratiques et du bon sens
- Position assise prolongée	- Mal de dos	- Position équilibrée - Chaises et bureaux adaptés
- Environnement	- Chutes	- Aménagement de l'espace de travail selon normes - Maintien de voies de circulation dégagées
- Utilisation prolongée du casque	- Abaisse d'audition - Maux de tête	Contrôle semestriel de l'oreille (audiogramme)
- Communication verbale prolongée	- Perte de voix	- Changement de tâches ou de postes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI- EQUIPEMENTS ET MATERIAUX UTILISES

1-Machines, Appareils et Accessoires :

- Micro-ordinateur
- Synthèse vocal
- Afficheur braille
- Agrandisseur de caractères
- Imprimante ordinaire
- Téléphone
- Outil informatique et logiciels appropriés

2-Outils et Instruments :

- Casque
- Oreillette

3-Matériel de sécurité :

- Extincteur.

4-Matériel didactique :

- Réseau (Connexion sur internet)

5-Matière d'œuvre :

- Fourniture de bureau

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII- CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Domaine, discipline	Limite des connaissances exigées
Techniques d'expressions en Langue Française	-Les moyens de communication écrite et orale
Techniques de vente et de négociation	- Plan de vente - Prospection - Entretien de vente
Management de la relation clients et l'approche qualité	- Processus de gestion de la réclamation de la clientèle - Relation clientèle à distance : - Principes de l'approche qualité
Environnement économique	- Principes générales - Activité économie - Agents économiques - Institutions financières
Gestion du stress au poste de travail	- Le stress : -Principes et loi de la gestion du stress - Les 16 techniques de gestion du stress. - Comment gérer le stress
Communication en milieu professionnel	- processus de la communication - Outils de communication utilisée dans l'entreprise - Principes de la dynamique du groupe - Caractéristiques d'une situation d'accueil
Techniques d'expressions en Langue arabe.	- Construction d'une phrase - Conjugaison et grammaire - Elaboration des mailings en langues arabe.
Techniques d'expressions en Langue anglaise	- Etude de textes à caractère économique et commercial

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Info Braille	- Initiation à l'informatique - Microsoft Excel et ses barres de menu - Graphes avec l'Excel - Manipulation des moteurs de recherche - Création et exploitation d'une boite email - Envoi des messages mails avec la pièce jointe - Communication en intranet
hygiène, sécurité et environnement	-L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise -les Prévention des risques, biologique, chimique et les risques radioactivité. -trier les déchets
Bases de données	- Notion de bases de données - SGBD principes et fonctionnement - Création d'une base de données. - Création et manipulation des bases de données avec MSACCESS - Création des tables - Manipulation des données et création des requêtes
Méthodologie	- les différentes méthodologies de recherche - la démarche méthodologique - les règles de rédaction d'un mémoire - Préparer la soutenance

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII-SUGGESTIONS QUANT A LA FORMATION

Afin d'assurer un bon déroulement de cette formation, il est impératif de :

- Assurer des cours pratiques en parallèle avec des cours théoriques « mise en situation réelle et jeux de rôle »
- Organiser des sorties pédagogiques en entreprise dans le but de prendre connaissance de l'environnement de travail
- Encourager chez l'apprenant l'esprit d'initiative
- Initier le stagiaire à rédiger des textes en langue française et anglaise en le préparant à la vie professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر