

# LA COHÉSION SOCIALE RECRUTE

+ DE 10 000  
ALTERNANTS.



#cohésionsociale

## MÉTIER TÉLÉ- CONSEILLER

“ Je suis un lien entre l'entreprise et les personnes extérieures. Pour cela je trouve des solutions adaptées aux questions de chaque personne que j'ai au téléphone et adapte mon comportement en fonction des objectifs. Je contribue au développement de l'entreprise. ”

### Ton salaire



VISUALISER LA VIDÉO ►



**Le téléconseiller répond aux appels téléphoniques d'une entreprise pour apporter des conseils et des solutions aux clients. Il est également amené à démarcher des prospects pour vendre un produit ou un service de l'entreprise**

### Tes missions

Tu travailles sur un open-space appelé « plateau », avec en moyenne 50 collaborateurs. Tu réponds aux appels entrants du pôle « service-clients » d'une entreprise et aux questions posées par les clients (suivi des commandes, demandes de remboursements, détail d'une offre commerciale...). Tu vends également des produits et des services (placements financiers, assurances, voyages, etc) selon le secteur de l'entreprise pour laquelle tu travailles. Dans l'univers de la Cohésion sociale, ce sont principalement les mutuelles qui recrutent des téléconseillers.

### Ton niveau d'études

Pour exercer ce métier, tu dois détenir l'un des diplômes suivants :

- ▶ Bac avec un profil commercial
- ▶ Bac pro commerce avec la mention complémentaire assistance, conseil vente à distance
- ▶ Certificat de qualification professionnel téléconseiller

### Tes qualités

Énergique - Dynamique - Courtois - Persuasif - Accueillant - Attentionné - Calme - Aisance verbale

### Comment évoluer ?

Un téléconseiller peut devenir responsable d'un centre d'appels et encadrer une équipe de 10 à 20 personnes. Sur du plus long terme, tu peux t'orienter vers des fonctions purement commerciales.