



# CONSEILLER CLIENTELE A DISTANCE / TELECONSEILLER

ROME : D1408

## 1. FORMATION - QUALIFICATION

Cet emploi est généralement accessible sans diplôme. Des diplômes de niveau IV et III peuvent être requis. Des formations internes au produit sont également possibles.

## 2. ACTIVITE

Répondre par OUI / NON

Activités principales	Je suis capable de le faire
Appeler le client ou répondre à l'appel du client	
Identifier le client sur l'écran de l'ordinateur, enregistrer les informations concernant les nouveaux clients	
Enregistrer les commandes soit directement soit sur un listing pré établi	
Informers les clients sur les produits	
Relancer les clients	
Assister les clients	
S'occuper du service après vente	
Assurer éventuellement la diffusion du catalogue	

## 3. CONTRAINTES

Répondre par OUI / NON

Contraintes	Je suis capable de le faire
Travail continu sur écran	
Bruit continu (des ordinateurs, bruit de la climatisation éventuelle): En général, il n'y a aucune isolation des différents postes de travail Parfois les postes de travail sont séparés par des cloisons acoustiques	
Eclairage (problèmes de reflet)	
Travail au téléphone avec ou sans port d'un casque impliquant la position penchée de la tête pour écouter et saisir en même temps	
Position de la main et du bras sur le clavier de l'ordinateur pouvant entraîner des troubles musculo squelettiques	
Position assise prolongée	
Travail statique pour le rachis et notamment les cervicales	

Contraintes	Je suis capable de le faire
Pression de la hiérarchie par contrôle de l'activité et objectifs d'appels à atteindre	
Pression des clients en attente	
Masse importante d'informations à mémoriser	
Utilisation simultanée du téléphone et de l'écran	
Maîtrise de soi et amabilité	
Appels entrants et sortants sous contrainte de temps : le temps imparti à chaque client est défini par les responsables et les clients en attente sont affichés électroniquement	
Amplitude horaire > 10h	