



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

2.1. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

2.1.1. ACTIVITE PRINCIPALE

Le téléconseiller assure la prise de commandes et la vente par téléphone. Simultanément il utilise son écran pour identifier le client, pour saisir la commande soit directement soit sur un listing pré-établi.

- 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
- Informer les clients sur les produits
- Relancer les clients
- Assister les clients
- S'occuper du service après vente
- Assurer éventuellement la diffusion du catalogue

2.1.2. ACTIVITES POUVANT ETRE ASSOCIEES

- Animer des réunions commerciales
- Animer des réunions qualité des produits
- Visualiser la marchandise et contrôler les produits et parfois les commandes

2.2. MACHINES ET OUTILS UTILISES

- Téléphone avec ou sans casque, avec ou sans fil
- Ordinateur – Clavier - Souris - Imprimante
- Papier et crayon

3. CONTRAINTES

3.1. CONTRAINTES PHYSIQUES

- 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

3.2. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

- 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

4. HANDICAP

Moteur	Compatible avec aménagement
Maladie invalidante (visite médicale conseillée)	Compatible avec aménagement
Visuel	Compatible avec aménagement
Auditif	Pas ou peu compatible
Psychique	Peu compatible
Traumatisme crânien	Peu compatible
Mental	Peu compatible



Exemple d'aménagement de poste

En ce qui concerne **les pathologies motrices**, l'aménagement de poste peut comprendre :

un siège ergonomique adapté et si besoin une assise spécifique (assise coccyx)	
un repose-pieds ou repose-jambes	
un repose-documents à hauteur	
un support ordinateur portable	
un clavier adapté	
une souris ergonomique	
un plan de travail à hauteur réglable	
un bras articulé support écran d'ordinateur, à hauteur réglable	

Pour les pathologies visuelles, l'aménagement de poste peut

<p>un vidéo-agrandisseur pour faciliter la lecture des documents papier (agrandissement de l'information, réglage des contrastes)</p>	
<p>un logiciel d'agrandissement et de lecture d'écran (Zoom Text par exemple), afin de faciliter l'accès à l'information sur écran par les possibilités de paramétrage (agrandissements ciblés, réglage des contrastes, choix du curseur, de la souris)</p>	
<p>un écran de plus grande taille</p>	
<p>un clavier adapté : clavier à gros caractères inverse par exemple</p>	
<p>une lampe de bureau à lumière diffuse (pas d'effet d'ombre, dispositif anti-éblouissement)</p>	
<p>une loupe électronique</p>	
<p>une loupe d'appoint (règle-loupe, loupe éclairante...)</p>	
<p>Matériel braille : plage braille, logiciel de lecture d'écran jaws</p>	