

Télévendeur/télévendeuse (14231)

Informations sur le groupe de métiers

Les métiers du groupe

Opérateur call-center 5

Informations sur l'ensemble des métiers du groupe

Conditions générales d'exercice de ce groupe de métiers

- L'emploi/métier s'exerce en position assise, en bureau individuel ou en cellule intégrée (plateau) avec utilisation permanente du téléphone. Les horaires de travail sont parfois décalés en fonction de la disponibilité des publics prospectés.
 - Il peut s'agir d'un travail à temps plein, à temps partiel ou en complément d'une autre activité effectuée dans la même entreprise.
 - La rémunération peut s'effectuer à la commission ou comprendre un fixe et une commission.

Lieux d'exercices

- Entreprise.
- Société de service.
- Agence de publicité.
- Régie publicitaire.
- A domicile.

Conditions de travail

- De nuit.
- Travail en fin de semaine.

Métiers proches (Voir aussi)

- [Technicien/technicienne de la vente à distance \(14232\)](#)

Liens

Ci-dessous vous trouverez une liste non-exhaustive d'organismes officiels en lien avec le métier.

Contactcentres.be Association of Belgian Contact Centers
<http://www.contactcentres.be>

Analyses sur le groupe de métiers

Le métier sur le marché de l'emploi

L'opérateur call-center appelé également télé-opérateur travaille dans un call center qui peut être une société autonome ou un département d'une société. Dans le cas d'une société autonome, l'activité principale consiste à prêter des services, essentiellement par téléphone, pour le compte d'autres entreprises de manière professionnelle. Il s'agit alors d'un call center « tiers », ou un call center « autonome », ou encore un service center. Quand l'opérateur call center effectue son travail dans un département d'une société (dont le cœur métier n'est pas la prestation de services par téléphone ou d'autres canaux de communication), qui dès lors centralise des services dans une approche clientèle intégrée, on nomme alors le service « call center interne » ou « call center dédié ». Les prestations s'effectuent essentiellement par téléphone, néanmoins l'usage d'autres canaux comme les chats, les mails, les réseaux sociaux deviennent plus fréquents. Au sein d'un call center, on gère l'Inbound, l'Outbound et l'Helpdesk.

- Inbound ou appel entrant : le client appelle le centre de contact pour satisfaire un besoin donné comme, par exemple, une demande de renseignements, une réclamation, ...
- Outbound ou appel sortant : l'opérateur call center appelle le client afin de lui vendre un produit ou l'amener à répondre à une enquête de satisfaction/d'opinion.
- Helpdesk : un service support offert via un numéro où les clients peuvent demander une aide technique. Travailler dans un help desk nécessite d'avoir des compétences techniques pour apporter une aide de 1ère ligne aux clients.

Ce métier a fait l'objet d'une étude prospective Abilitic2Perform par le Forem et, selon les experts interrogés, les principaux facteurs d'évolution du métier sont le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), le développement du chat, la digitalisation des modes de communication, l'importance de la satisfaction du client, le besoin d'immédiateté du client, l'automatisation des modes de communication, la volonté du client de limiter les contacts directs (téléphone) et l'internationalisation des échanges commerciaux (voir https://www.leforem.be/MungoBlobs/1391441469180/20181217_A2P_conseiller_clientele.pdf).

D'après une analyse du Forem sur l'identification des besoins de main-d'oeuvre, il s'agit d'un des métiers les plus recherchés en Wallonie, en forte demande ces dernières années mais aussi porteur, c'est-à-dire qu'il semble favoriser les chances d'insertion à l'emploi des personnes de la réserve de main-d'oeuvre. C'est toutefois un métier caractérisé par une rotation rapide du personnel.

En 2020, le Forem a diffusé près de 3.900 offres d'emploi pour le métier d'opérateur call-center (hors offres émanant des autres services publics de l'emploi), dont 1.350 gérées directement par le Forem. Ces offres sont issues de multiples secteurs. Huit contrats sur dix proposés par les employeurs sont des contrats intérimaires. Les emplois proposés sont très majoritairement à temps plein de jour.

La connaissance d'une deuxième langue est demandée dans un quart des offres gérées par le Forem ; il s'agit le plus souvent du néerlandais, suivi de l'anglais et de l'allemand.

Dans la moitié des cas, l'employeur souhaitait un candidat expérimenté. La maîtrise des programmes informatiques courants et du mail, une bonne orthographe et une résistance au stress sont souvent recherchées. L'élocution, le ton et le débit de voix sont des critères de recrutement.

Les personnes qui ont plus de 18 ans et qui ont appris le métier d'opérateur call-center (1423101) par la pratique peuvent faire reconnaître leurs compétences de façon officielle via une validation des compétences (<http://www.cvdc.be>)

Voir aussi :

- <http://www.cvdc.be/>
- [Le Forem - Métiers d'avenir - Conseiller clientèle](#)

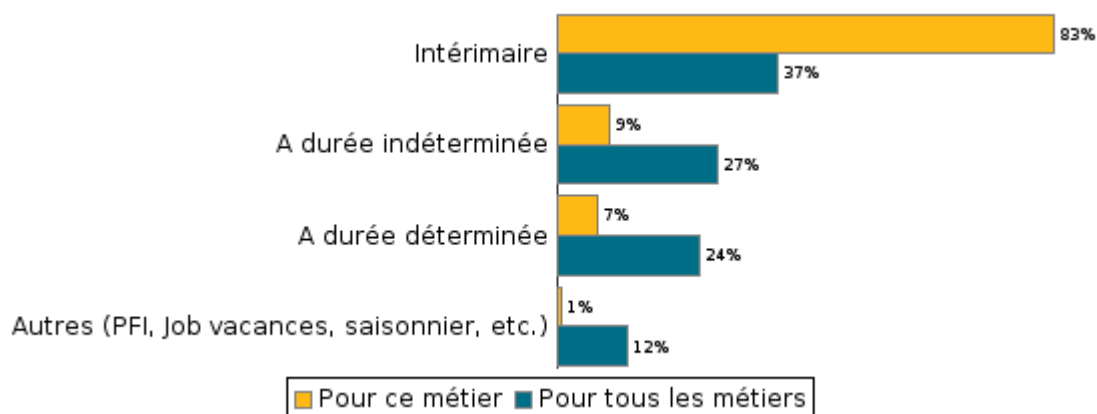
Évolution de l'emploi (estimations)

Télévendeur/télévendeuse

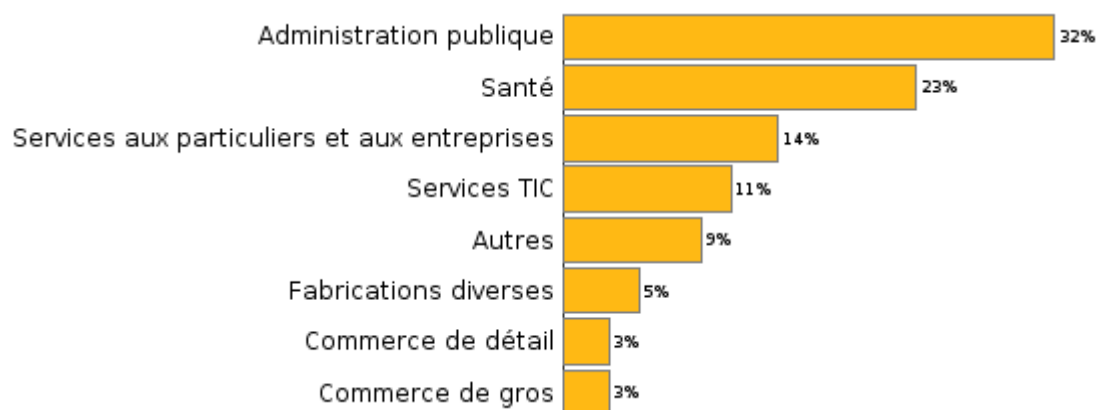
Analyse des offres d'emploi reçues par le Forem pour ce groupe de métiers

Evolution du nombre d'emplois (travailleurs)

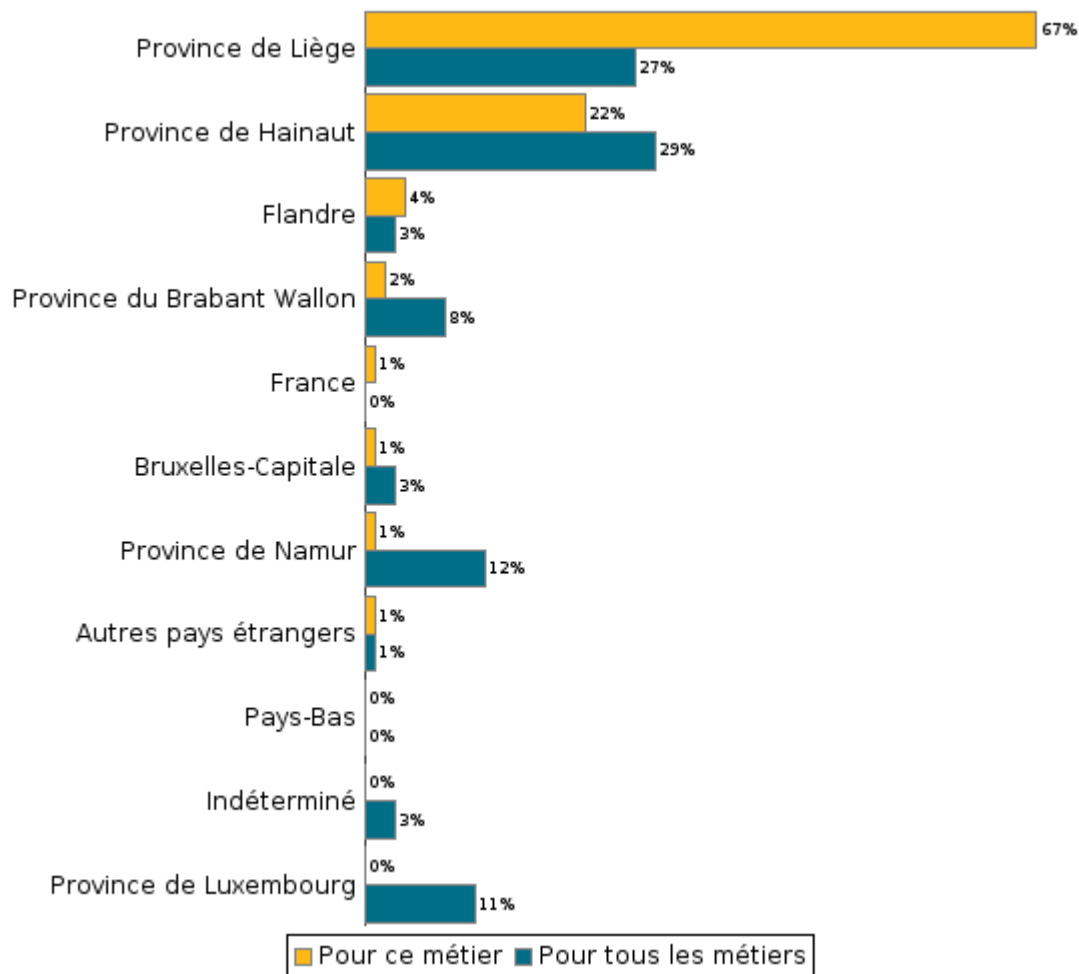
Types de contrats de travail proposés par les employeurs (2020)



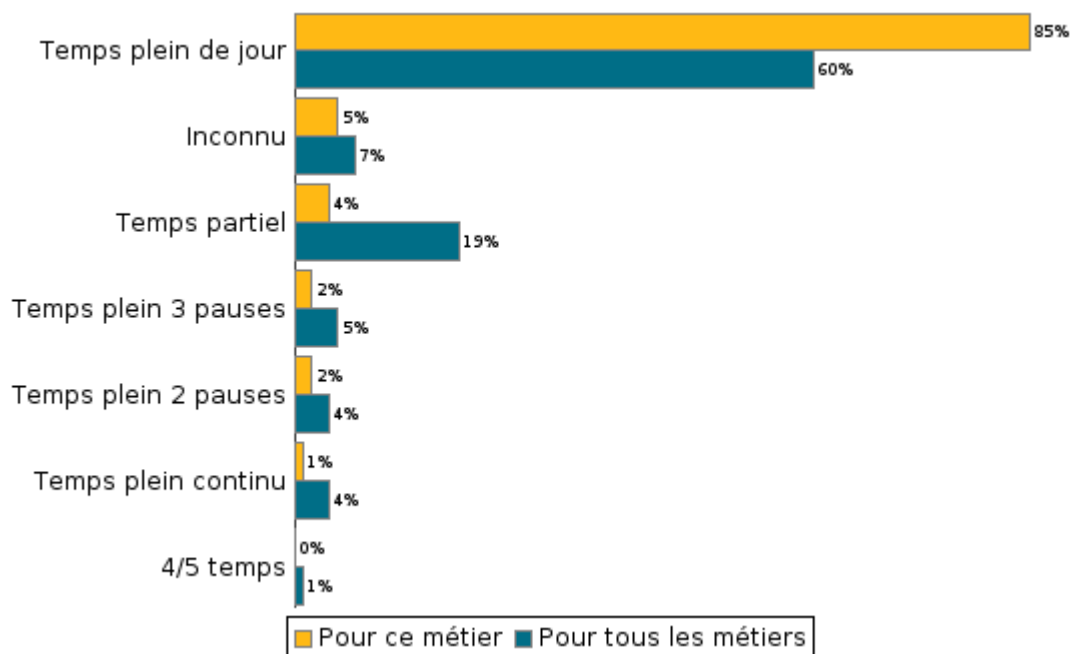
Principaux secteurs d'activités à l'origine des opportunités d'emploi (2020)



Répartition géographique des entreprises émettrices d'opportunités d'emploi (2020)



Types de régimes de travail proposés par les employeurs (2020)



Description des métiers du groupe

Opérateur call-center

Utilise différents canaux de télécommunications pour entrer en contact avec un interlocuteur/client. Le métier se pratique en émission ou en réception d'appels et de messages avec une intégration permanente de la téléphonie et de l'informatique. L'objectif est de fournir ou de récolter les informations demandées.

Activités du métier

Activités de base

- Prendre connaissance du planning de travail
- Mettre en marche et vérifier le fonctionnement des appareils (ordinateurs, téléphones, casques...) et des logiciels nécessaires
- Appliquer le script ou les règles convenues tout au long de la communication
- Mettre en oeuvre les techniques de communication par téléphone
- Détecter les besoins/attentes des clients
- Donner aux interlocuteurs les informations et conseils nécessaires
- Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet
- Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
- Conclure l'entretien

Activités spécifiques

- Planifier les interventions auprès de la clientèle
- Sélectionner de la documentation ou donner des directives pour la composition de la documentation à envoyer et l'expédier
- Tenir à jour des bases de données
- Remplir des formulaires standardisés relatifs aux objectifs réalisés
- Rédiger des fax et des mails
- Intervenir dans une ou plusieurs langues étrangères

Aptitudes à l'emploi

- Respecter les horaires convenus
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise
- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- Se tenir informé de l'évolution du métier
- Posséder une bonne diction et une élocution aisée
- S'exprimer avec clarté et efficacité

- Surmonter les échecs
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes
- Accepter un travail posté
- Avoir une gestion optimale du temps de travail
- Résister au stress
- Faire preuve de psychologie
- Être capable de s'autoformer
- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace
- Mémoriser des informations
- S'assurer de la bonne compréhension du message par l'interlocuteur
- Posséder une bonne orthographe
- Faire preuve de sens commercial
- Effectuer plusieurs tâches en même temps

Autres appellations

Fonctions

- Opérateur outbound (142310101)
- Opérateur inbound (142310102)

Synonymes

- Agent call-center
- Call-center agent
- Agent contact center
- Télé-agent
- Call agent
- Employé call-center
- Télé-opérateur
- Télévendeur
- Téléprospecteur
- Telesales consultant
- Telesales representative
- Employé au télémarketing
- Conseiller service client à distance
- Télécollaborateur du customer service
- Télécollaborateur du customer care
- Opérateur contact center
- Employé en télémarketing
- Représentant du service clientèle
- Customer representative

- Opérateur front office
- Opérateur front end
- Opératrice call-center

N.B. Cette plateforme d'information donne un éclairage sur différentes facettes du marché de l'emploi: les secteurs d'activités, les métiers et professions, les études et formations professionnalisantes. Elle n'a pas de prétention à fournir une analyse exhaustive de tous les aspects de l'activité du marché du travail.