Mise à jour : 28.06.2022

Télévendeur(euse)

NIVEAU D'EXPÉRIENCE
0 à 1 an

FAMILLE
Marketing, Communication, Vente

SOUS-FAMILLE
Vente

AUTRES APPELLATIONS
Télé-commercial(e) , Télé-opérateur(trice)

CODE-ROME
D1408 : Téléconseil et télévente

CODE PCS
555a

Présentation

Le/la télévendeur(euse) vend par téléphone des produits standards, en partenariat avec les distributeurs auprès d'une clientèle de professionnels. Sa mission peut aussi être la prospection de nouveaux clients.

Les activités

CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Appel des clients, entretiens téléphoniques et prise de commandes
- Débriefing avec le responsable sur les méthodes de vente utilisées, les résultats obtenus, les objectifs futurs, etc.
- Mise à jour des fichiers clients
- Présentation des caractéristiques et des avantages des produits à l'aide d'outils promotionnels
- Prise de connaissance du plan de vente par produits et organisation de son travail
- Proposition et négociation d'offres commerciales et de services
- Reporting des résultats de ses ventes aux services commerciaux
- Saisie des commandes

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

SAVOIR

Bureautique	●○○○
Commerce	●●●○
Logiciels métier	●●●○
Marketing	●○○○
Négociation commerciale	●●○○
Produits finis	●○○○
Techniques commerciales	●●●○
Télévente	●●●●

SAVOIR-FAIRE

- Argumenter, convaincre et conclure une vente
- Gérer son stress face aux échecs liés au mode de démarchage client
- Maîtriser les progiciels de gestion de la relation client (CRM – Customer Relationship Management)
- Maîtriser les techniques de vente par téléphone
- Présenter de façon synthétique les produits / services, leurs avantages, leurs spécificités
- Reformuler les attentes des clients, contrer les objections, conclure une vente

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques	●●●○
Anglais	●●○○
Organisation et gestion du temps	●○○○
Travail en mode projet	●●○○
Animation et encadrement d'équipe	○○○○
Transmission de savoirs et savoir-faire	●○○○
Travail collaboratif	●●○○
Relation client	●●●○
Communication orale et écrite	●●○○
Analyse et synthèse	○○○○
Application des réglements et protocoles HSE	●●○○
Gestion et maîtrise des risques	●●○○
Diagnostic et résolution de problèmes	●○○○
Prise d'initiatives	○○○○
Créativité et inventivité	○○○○

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Les certifications

QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

TITRE PROFESSIONNEL

- TP Attaché(e) commercial(e)
- TP Chargé de développement et de promotion des ventes cosmétiques et parfums

DEUST

- DEUST Technico-commercial en dermopharmacie et cosmétologie

BTS

- BTS Management des unités commerciales
- BTS Négociation et relation client
- BTS Technico-commercial

LICENCE PROFESSIONNELLE

- Licence Professionnelle DEG Commerce, spécialité Technico-commercial en produits et services industriels
- Licence Professionnelle DEG Commerce, option Technico-commercial

CQP

- CQPI Vente Conseil en Magasin

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022

Parcours professionnels

Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

TRÈS PROCHES

- Spécialiste merchandising / Publicité sur lieu de vente (PLV) H/F

PROCHES

- Vendeur(euse)
- Planificateur logistique H/F
- Démonstrateur(trice) en parfumerie – cosmétique
- Assistant(e) commercial(e)

ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

- Responsable de centre de profits H/F
- Opérateur logistique H/F
- Agent d'accueil / standardiste H/F

© Observatoire des industries de la Chimie - 2022