

## CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

<b>Fonction</b> : Télé-opérateur (call center) (h/f)	<b>Gamme de fonction</b> : Marketing								
<b>Code de fonction</b> : 09.03.02									
<b>Date</b> : 01/07/2006									
<b>Place dans l'organisation</b>	<b>Chef direct</b> : Call center supervisor/teamleader. <b>Subordonnés</b> : aucun.								
<b>But de la fonction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répondre aux appels des clients concernant des informations (inbound) ou appeler des correspondants dans le cadre d'études de marché ou de télé-enquêtes (outbound) dans un cadre non spécialisé, par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de garantir une information des clients ou une collecte de données efficaces.</li> </ul>								
<b>Nature des activités/ responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendre les communications entrant par téléphone ou par les moyens électroniques de communication et fournir des informations standard sur la base de scripts convenus ou conformément aux règles convenues.</li> <li>▪ Contacter des clients par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et tenir une communication sur la base d'un script adapté à la mission.</li> <li>▪ Assurer un enregistrement correct des communications.</li> <li>▪ Exécuter diverses tâches de support.</li> </ul>								
<b>Interaction sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recueillir ou fournir des informations par téléphone aux clients. Convaincre les clients et tenir des conversations concernant les promotions. Echanger les informations avec les collègues lors de la transmission des commandes. Informer le responsable de l'équipe des signes particuliers lors des contacts avec les clients. Se concerter au sujet de l'exécution des tâches avec le chef d'équipe ou le superviseur.</li> </ul>								
<b>Aptitudes spécifiques/ exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés. <table border="1" style="margin-left: 20px; margin-top: 10px;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">applications bureautiques</td> <td style="text-align: center;">base de données</td> <td style="text-align: center;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> </li> <li>▪ Prendre les communications de manière concentrée, et être attentif à la formulation des questions formulées par l'interlocuteur. Encoder les données de façon rapide et précise dans les fichiers. Etre attentif aux éventuelles modifications de scripts et lors du passage d'un script à un autre.</li> </ul>		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

**. Tâches principales**

- Prendre les communications entrant par téléphone et par les moyens électroniques de communication et fournir des informations standard sur la base de scripts convenus ou conformément aux règles convenues afin de venir en aide aux clients de façon courtoise. Cela comprend e.a. :
  - . poser des questions exploratoires ;
  - . rechercher et sélectionner le fichier informatique requis ou le script à utiliser ;
  - . fournir les informations demandées aux clients ;
  - . transférer avec courtoisie les demandes plus spécialisées à d'autres personnes ou à d'autres services au sein de l'entreprise.
- Contacter des clients par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et tenir une communication sur la base d'un script adapté à la mission dans le but de convaincre le client de participer à une enquête téléphonique ou d'accepter une invitation. Cela comprend e.a. :
  - . informer les clients de l'objet de la conversation ;
  - . convaincre les clients de collaborer à une télé-enquête ou d'accepter une invitation ;
  - . réaliser une télé-enquête sur la base d'un script et poser des questions précises ;
  - . tenir des conversations concernant les promotions selon un script déterminé.
- Assurer un enregistrement correct des communications de façon à permettre un suivi efficace. Cela comprend e.a. :
  - . compléter les rapports standardisés en rapport avec les objectifs atteints ou les missions réalisées ;
  - . enregistrer et transmettre les rendez-vous et les directives concernant la composition et l'envoi de documentation, produits de remplacement, etc.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
  - . participer à des briefings et à des réunions de travail ;
  - . assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les rendez-vous (procédures).

**Inconvénients :**

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos dus au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.