



Mise à jour : 28.06.2022

## Télévendeur(euse)

### NIVEAU D'EXPÉRIENCE

0 à 1 an

### SOUS-FAMILLE

Vente

### CODE-ROME

D1408 : Téléconseil et télévente

### FAMILLE

Marketing, Communication, Vente

### AUTRES APPELLATIONS

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

### 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



## 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 logiciels 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



## 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 règlements et protocoles HSE	●●○○
Gestion et maîtrise des risques	●●○○
Diagnostic et résolution de problèmes	●○○○
Prise d'initiatives	○○○○
Créativité et inventivité	○○○○



## 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



## Parcours professionnels

📁 Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

### ■ ■ ■ TRÈS PROCHES

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

### ■ ■ ■ PROCHE

📁 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