

Conseiller(ère) clientèle à distance



Missions principales

Le ou la Conseiller(ère) clientèle à distance est celui ou celle qui traite les demandes de la clientèle Grand Public ou Entreprise de l'Opérateur par téléphone ou par tout autre procédé de communication digitale, comme le « chat ».

Ses missions sont capitales. C'est lui ou elle qui procède à l'accueil et à l'authentification du Client, à l'écoute et à l'analyse de la demande du client et y répond, que ce soit pour une commande, une réclamation ou la vente d'un nouveau service ou produit.

Le ou la Conseiller(ère) Clientèle doit savoir gérer les appels, accompagner les usages, gérer une communication écrite en temps réel, s'engager et agir en autonomie, tout comme travailler en équipe et faire partager ses connaissances.

Formations

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co, CQPTélécoms «Conseiller clientèle à distance».

Exemples d'intitulés

Technicien(ne) Service Client, Chargé(e) de Gestion Clients, Conseiller(e) client service.