

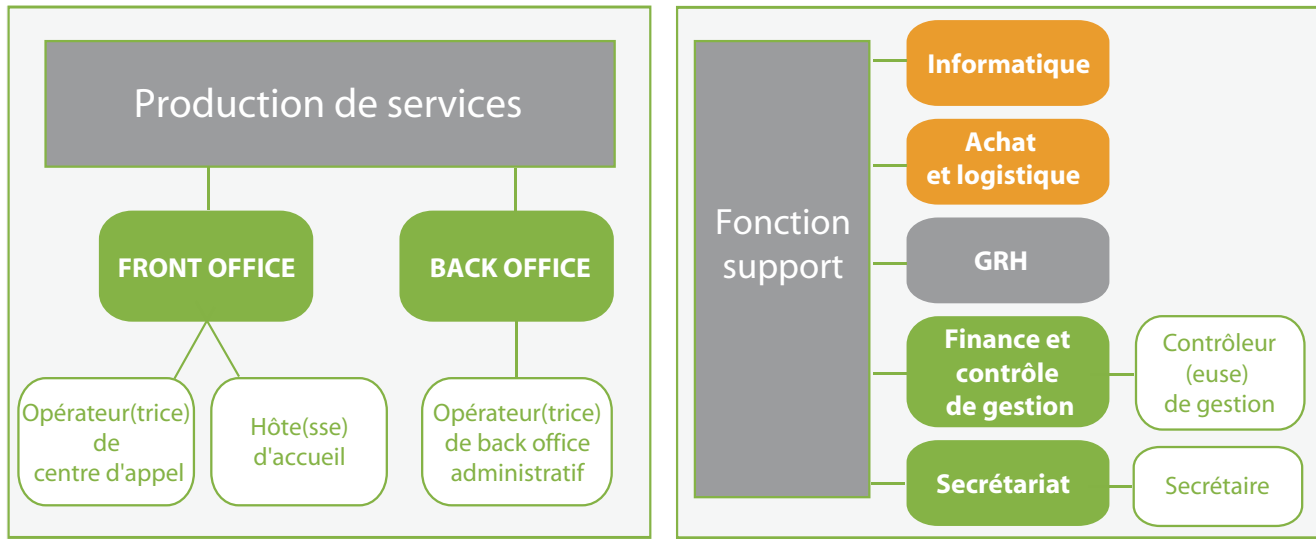
Les métiers du tertiaire

	Emploi intérimaire		Evolution 2005-2015	Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015		
■ Secrétaires	13 987	13 509	-0,3%	0,3%
■ Employé(e)s de la comptabilité	9 215	10 648	1,5%	0,3%
■ Agent(e)s d'accueil et d'information	3 473	3 790	0,9%	0,3%
■ Agent(e)s administratifs divers	11 321	12 726	1,2%	0,0%
■ Secrétaire de direction,	1 415	1 646	1,5%	0,3%
■ Technicien(ne)s administratifs, comptables et financiers	5 068	6 091	1,9%	0,1%
■ Cadres administratifs, comptables et financiers	1 133	1 350	1,8%	0,0%
■ Dirigeant(e)s d'entreprises	0	0	0,0%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers du tertiaire



Opérateur(trice) de centre d'appel

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Téléopérateur(trice)
- Téléacteur(trice)
- Téléconseiller(ère)
- Conseiller(ère) clientèle à distance
- Télévendeur(euse)
- Technicien(ne) de vente à distance

Description synthétique du métier

L'opérateur(trice) de centre d'appel réceptionne ou émet des appels téléphoniques en provenance ou vers des utilisateurs ou prospects d'un produit ou d'un service afin de les renseigner, de les conseiller, de les orienter. Lorsque l'opérateur réceptionne les appels, on parle d'appels entrants, il répond à la demande de l'utilisateur (demande de renseignements, prise de commande, service après-vente,...). Lorsque l'opérateur émet les appels, on parle d'appels sortants, il vend un produit ou service ou collecte de l'information dans le cadre par exemple d'une enquête téléphonique. L'opérateur de centre d'appel travaille dans un centre dit "de contact" c'est-à-dire multi-canal (téléphone, fax, email, SMS, courrier traditionnel).

Accès au métier

L'employeur exige de plus en plus fréquemment un Bac +2 type BTS force de vente/commercial. Le métier reste accessible sans diplôme mais avec une culture générale, une bonne connaissance de l'outil informatique et un très bon relationnel.

Activités actuelles

- Réceptionner et émettre des appels téléphoniques
- Ecouter et diagnostiquer la demande de l'utilisateur
- Donner une réponse à l'utilisateur en suivant des directives précises pré-établies, déclencher l'action/la procédure ad'hoc
- Rendre compte par écrit ou par oral du résultat de l'échange téléphonique

Activités spécifiques :

- Vendre un produit ou service à un particulier ou à une entreprise après une formation spécifique à ce produit ou service
- Réaliser une assistance à l'utilisation d'un produit ou d'un service
- Relancer et fidéliser une clientèle existante
- Réaliser une enquête par téléphone auprès de particuliers ou de professionnels
- Réceptionner des courriers clients papier ou électroniques

Conditions particulières d'exercice

- Travail en équipe en open space
- Le métier s'exerce en position permanente assise avec un casque sur les oreilles, les appels s'enchaînent à un rythme rapide ce qui peut être parfois stressant.
- Les opérateurs de centre d'appel sont en général soumis à des indicateurs de performance (logique commerciale)
- Les centres d'appel fonctionnent majoritairement entre 8h et 22h et 6 jours sur 7. Dans quelques cas particuliers (Assistance dépannage par exemple), ils fonctionnent 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Dans ce cas, les opérateurs travaillent en horaires décalés.

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Apprendre par cœur des scripts
- Retranscrire rapidement les éléments de l'échange téléphonique sur papier

Savoirs

- Savoir utiliser l'outil informatique
- **Avoir une bonne connaissance d'un produit ou service particulier notamment pour l'assistance technique**
- Maîtriser une langue étrangère dans certains cas

Savoirs de l'action

- Utiliser un système de téléphonie informatique
- **Respecter un processus commercial très rigoureux de traitement de l'appel**
- Traiter l'appel en temps limité
- Gérer les échanges conflictuels
- **Argumenter et convaincre**

Comportements professionnels

- **Avoir une bonne élocution**
- **Avoir le sens du service**
- **Avoir des capacités d'adaptation**
- **Etre à l'écoute**
- Avoir de la patience, être positif
- Etre calme et avoir du sang-froid
- Etre persévérant pour la vente
- Avoir un esprit d'équipe

ACQUERIR POUR 2015

Savoirs

- Maîtriser une langue étrangère
- Avoir un bon niveau d'expression orale
- **Suivre les évolutions technologiques et leurs applications marketing et commerciales**
- **Se spécialiser sur un type de produit ou service**

Savoirs de l'action

- **Appliquer les nouvelles techniques de marketing : catégorisation de la clientèle, automatisation des campagnes marketing (envoi e-mails, de SMS...)**
- **Individualiser le traitement des appels (adapter le discours aux différentes catégories de clientèle, différencier les réponses...)**
- Faire remonter les problèmes rencontrés aux services concernés (technique, marketing...)

Comportements professionnels

- **Avoir de fortes capacités relationnelles**
- Etre autonome pour réagir rapidement à des questions diverses

Demain

Données clés

		Evolution 2007 - 2015	Explications
	Effectifs		- La dématérialisation des échanges commerciaux crée des besoins en opérateurs de centre d'appel. - La part délocalisable de cette activité est limitée en raison de l'usage nécessaire de la langue française et d'un renforcement des exigences de qualité
	Part ETT		- Besoins de main d'œuvre élevés en raison de la croissance de l'activité et du fort turn-over qui impliquent une gestion des ressources humaines très lourdes pour les entreprises. - Besoins parfois très ponctuels (campagne d'appels par exemple). - Pénurie de main d'œuvre spécialisée (double compétences relation client et métier, comme sur la banque par exemple)

Le contexte en 2015

		Importance	Explications
	Technologie		Utilisation des outils de CRM et des différents canaux de communication (e-mail, internet, SMS, visiophone)
	Qualité et sécurité		Exigences plus fortes, normes de qualité AFNOR
	Relationnel		Gestion globale et différenciée du client (distinction notamment entre les clients à plus ou moins forte valeur ajoutée)

Evolution du métier 2007 - 2015

	Niveau scolaire	Augmentation du niveau scolaire avec une généralisation au niveau III (BTS et plus)
	Exigences	Dans certains cas, exigence d'une double compétence : relation client et qualification dans un métier particulier (banque, assurance, informatique...)
	Langues	Anglais ou autres langues étrangères dans certains cas
	Conditions de travail	Amélioration des conditions de travail (bruit, rythme, matériel) afin de privilégier la qualité du service et fidéliser les salariés

Evolution des activités d'ici 2015

Qualité et performances

Le commerce par internet, le renseignement et la vente à distance se développent fortement, les services accessibles par téléphone se multiplient. L'échange commercial par téléphone devient pour l'entreprise le premier et principal contact avec la clientèle. Il est au cœur de la gestion de la relation client et constitue le principal outil de fidélisation. L'employeur sera plus exigeant en termes de qualité et de performance commerciale.

Poursuite du développement du centre de contact

Ces exigences impliqueront un traitement différencié des appels soit en fonction du contenu de l'appel (basique ou plus complexe), soit en fonction du client (à plus ou moins forte valeur ajoutée). Ainsi, la tendance à la délocalisation pourrait se poursuivre pour les demandes basiques, qui seraient alors transférées en cas de complexification à un personnel local et plus professionnel. Ces opérateurs vont alors se spécialiser sur un produit ou service et vont gérer l'ensemble du dossier client depuis le centre de contact, qui continue de se perfectionner avec notamment le développement des interactions lié à internet ou encore le Serveur Vocal Interactif (SVI). De plus, l'activité de l'opérateur(trice) ne se limitera plus à une réponse à la demande du client ; il(elle) devra en même temps recueillir de l'information afin d'enrichir la base de données et améliorer le service produit (CRM). Par ailleurs, la mise en service attendue du visiophone changera profondément les pratiques des opérateurs.

Internationalisation des activités

Enfin, l'internationalisation croissante des activités impliquera de plus en plus fréquemment la maîtrise de l'anglais ou d'une langue étrangère particulière.

Les formations d'aujourd'hui...

Formations d'accès au métier et d'évolution professionnelle

METIERS	DOMAINES DE FORMATION	RECONNAISSANCES
Formations d'accès au métier		
Opérateur(trice) de centre d'appel	Bac professionnel commerce/vente ou une Licence professionnelle ou BTS du secteur.	Bac professionnelle Licence professionnelle ou BTS
Formations d'évolution professionnelle au sein du métier		
<ul style="list-style-type: none"> - Conseiller(ère) commercial(e) (émission d'appels) - Conseiller(ère) clientèle (réception d'appels) - Conseiller(ère) technique (assistance) 	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnalisation qui permet la prise en charge d'appels plus complexes - Formation AFPA de Conseiller service client à distance (500h) - Certificat de qualification professionnelle (formation sur plusieurs semaines) - Mention Complémentaire (400h) 	<ul style="list-style-type: none"> - Titre professionnel de Conseiller(ère) service client à distance du Ministère du Travail - Certificat de qualification professionnelle de la branche Télécommunication - Mention Complémentaire Bac Technologique ou Professionnel Assistance, Conseil et Vente à distance
Superviseur(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience en tant qu'opérateur de centre d'appel indispensable. - Formation Management de proximité, suivi d'activité qualitative : formation de courte durée dans un organisme du secteur Commercial/Relation clientèle - Formation universitaire (2 semestres) 	Licence professionnelle Superviseurs Centre de Contact Client
Chef de plateau	Formation au management, à l'encadrement, définition d'objectifs, mesure de la performance : formation courte/moyenne durée dans un organisme du secteur Commercial/Relation clientèle	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Formations d'évolution professionnelle au sein du domaine		
Agent(e) technico-commercial(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation aux techniques de vente et à l'assistance commerciale en face-à-face, aux outils de traitement et de suivi des commandes - Organismes de formation secteur commercial/vente - Formation AFPA d'Agent Force de vente (5 mois) 	Titre d'Agent Force de vente du Ministère du Travail
Attaché(e) commercial(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation aux techniques de négociation et de ventes en face-à-face et aux outils de suivi commercial et administratif - Organismes de formation secteur commercial/vente - Formation AFPA d'Attaché commercial (7 mois) 	Titre d'Attaché commercial du Ministère du Travail
Technicien(ne) de maintenance	<ul style="list-style-type: none"> - Formation à un outil particulier : logiciel informatique, matériel électroménager... - Formation interne à l'entreprise 	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Chargé(e) de clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Formation aux produits de la banque et/ou des assurances, gestion de clientèle, logiciel de CRM - Organismes de formation du secteur ou formation interne à l'entreprise 	Certificat de qualification professionnelle de la branche Courtage en Assurance

... à demain

Formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations spécifiques au métier d'opérateur(trice) de centre d'appel

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Langues étrangères	Maîtrise orale d'une langue étrangère	Formations de moyenne durée dans des organismes de formation spécialisés, laboratoires de langue, immersion
Marketing	Nouvelles techniques de marketing (différenciation de la clientèle, gestion de l'association des nouveaux outils de communication tels que l'e-mail et le SMS dans les campagnes marketing de proximité)	Séminaires, formations de courte durée par un organisme du secteur de la vente/marketing ou de la communication