

Opérateur/-trice de call center

téléphoner, discuter, informer, vendre

Les entreprises qui ont recours aux call centers sont par exemple les banques, les sociétés d'assurance, les maisons de vente par correspondance, les entreprises dans le domaine du tourisme, les entreprises de télécommunications, les maisons d'édition.

Les opérateurs de call centers sont en contact téléphonique avec le client, soit dans le cadre d'un call center externalisé qui travaille pour différentes entreprises, soit dans un service interne à l'entreprise. Leur poste de travail est équipé de façon moderne avec un PC et une installation téléphonique qui lui est relié. Ils prennent les appels, informent les clients sur les produits, prennent des commandes, mais aussi traitent les

réclamations, offrent un service de soutien.

Les opérateurs de call centers visionnent à l'écran les informations nécessaires. Il leur arrive aussi de contacter les clients ou les clients potentiels, d'interroger les gens pour des études de marché ou des sondages d'opinion, de mener des argumentaires de vente ou de publicité. Même dans les situations les plus difficiles, ils restent calmes et donnent les informations de façon aimable. Ils ont des objectifs à atteindre, ce qui suppose une bonne gestion de leur temps (pas de bavardage inutile au téléphone) et une certaine pression qu'il convient de supporter efficacement.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que l'opérateur de call center soit au courant d'une nouvelle ligne de produits sur laquelle il doit donner des informations, il s'informe minutieusement à l'avance et a toujours les informations sur le produit à portée de main.
- ▶ Afin que l'opératrice de call center puisse bien expliquer l'offre d'une compagnie d'assurance pour laquelle elle émet et reçoit des appels, elle prépare quelques réponses et des exemples.
- ▶ Afin qu'un client dont le vol en correspondance a été annulé obtienne un billet de remplacement, l'opérateur de call center accepte la plainte de manière amicale et cherche une alternative.
- ▶ Afin que l'opératrice de call center puisse donner à un client des informations sur les écouteurs qu'il souhaite commander dans l'e-shop, elle recherche les documents pertinents et le conseille.

Les faits

Admission Apprentissage professionnel en tant que employé/e de commerce CFC, gestionnaire du commerce de détail CFC, maturité ou études achevés. Plusieurs années d'expérience professionnelle, compétences de base en informatique, connaissance des langues étrangères. Une expérience de la vente est un avantage.

Formation Variable selon les organismes de formation:
a) formation par modules
b) Cours en journée ou le soir de 7 semaines en cours d'emploi.
Les grandes entreprises forment elles-mêmes leurs collaborateurs. Différents instituts proposent la formation avec diplôme SIZ. Conditions d'admission à l'examen: apprentissage professionnel achevé, de préférence dans une branche commerciale, la vente ou les télécommunications, expérience professionnelle, bonne connaissance d'utilisation des PC. Si possible expérience du contact client.

Les aspects positifs En particulier, lorsque les gens demandent aux opérateurs et opératrices de call center des informations sur un produit ou un service qui les intéresse, ils sont amicaux et reconnaissants d'être aidés. Cela mène à des conversations agréables.

Les aspects négatifs Malheureusement, il arrive de temps en temps que les clients qui se plaignent soient désagréables, voire insolent. Dans de telles situations, on doit rester calme et amical.

Bon à savoir En tant qu'opérateur ou opératrice de call center, on peut se spécialiser dans certains domaines. La gestion des clients et des campagnes, par exemple, exige des compétences très différentes de la gestion des informations standardisées. Cependant, beaucoup sont actifs dans le domaine du conseil, des plaintes et de la gestion des commandes.

Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité d'accepter les critiques			
capacité de communiquer			
compréhension rapide			
équilibre			
orientation client			
orientation vers les solutions			
réceptivité			
résilience			
talents linguistiques			
volonté de travailler selon un horaire irrégulier			

Plans de carrière

Call/Contact Center Manager/in CAS, Customer Relationship Manager/in CRM (diplômes post-grades)

Responsable d'équipe service client BF, spécialiste en marketing BF (brevet fédéral)

Opérateur/-trice de call center

Formation professionnelle initiale (CFC) dans le domaine commercial (voir admission)