

## **Fiche de poste du téléconseiller**

Un opérateur téléconseiller est la vitrine du centre d'Appel et d'accompagnement des associations, à travers les télécommunications. Dans le cadre de son périmètre de travail, l'opérateur téléconseiller peut être amené à faire de la collecte d'information ou de leur diffusion, reste à savoir quelles seront les missions qui lui seront assignées.

Par téléphone, le travail d'un opérateur téléconseiller est souvent de conseiller ces interlocuteurs, associations, et de leur fournir un service bien précis. Il est chargé d'assurer une assistance de qualité en veillant à avoir une bonne écoute de manière à établir un diagnostic et proposer la solution adéquate au problème établi.

Le métier d'un opérateur téléconseiller peut toucher également les tâches de la prospection, la réalisation de télé- enquête

Un opérateur téléconseiller peut être soit un téléconseiller ou un télé-standardiste. Le premier étant le conseiller et l'assistant des associations en quête de solutions à des problèmes techniques ou à des renseignements. Quant au deuxième, il est chargé de transférer les appels des associations aux services compétents, ce qui signifie qu'il occupe un rôle de standardiste au téléphone.

Grosso Modo, un opérateur téléconseiller s'occupe de la gestion des données des associations, en l'occurrence de leurs compte, des appels et des demandes des associations dans le but de satisfaire à leur exigence et transmettre la meilleure image du centre.

### **Missions principales**

Le Téléconseiller a pour mission de répondre aux appels entrants des associations.

Identifier les besoins des associations et apporter une solution le plus rapidement possible en assurant leur satisfaction et fidélisation.

Respect de l'adhérence et du planning.

Écoute des demandes des associations, y répondre selon les éléments contenus dans l'application préparée à cet effet

- Analyse des besoins, identifier et proposer une solution adaptée à leurs attentes.
  - Application des process définis et respect du référentiel métier et qualité mis à sa disposition.
  - Gestion de l'insatisfaction des associations.
  - Orientation des associations vers le service approprié en fonction de leur problématique.
  - Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l'appel.
  - Fidélisation des associations.
  - Veille à l'atteinte des objectifs en termes de qualité de service et de nombre d'appels traités.
-



- Mettre au courant les associations de tous les programmes du Ministère délégué auprès du chef du gouvernement chargé des relations avec le parlement.
- Transmettre une image positive de l'entité qu'il représente.
- Transférer les appels aux services ou bien au personne compétentes.
- Réaliser des enquêtes au téléphone, faire de la prospection ou la prise de rendez-vous.
- Proposer de nouveaux services ou offres aux associations pour les informer et les fidéliser.

### Compétences techniques

- Une parfaite maîtrise du secteur associatif.
- La maîtrise de plusieurs langues est un véritable atout.
- Maîtriser les outils de la bureautique.

### Qualités personnelles

- Poli, courtois et ayant une douce voix
- Avoir une grande aisance au téléphone
- Très flexible.
- Ayant une excellente écoute active
- Un relationnel irréprochable
- Endurant
- Résistance au stress
- Organisé et réactif
- Ayant une excellente élocution

### Reattachement hiérarchique

superviseur d'équipe

### NIVEAU D'ÉTUDES

Minimum niveau Baccalauréat

---