

## **Référentiel de compétences**

### **Opérateur call center (m/f)**

#### Références :

ROME : 14231 – Télévendeur /télévendeuse  
PQ/CCPQ : /  
Profil sectoriel : CEFORA, opérateurs call center, mars 1999  
REM : Opérateur call center, 09.03.06

#### Appellations associées :

- agent call center – call center agent
- opérateur contact center – agent contact center
- call agent – télé-agent – employé call center
- téléopérateur
- télévendeur
- téléprospecteur
- telesales consultant
- telesales representative
- employé en télémarketing
- conseiller service client à distance
- télécollaborateur du customer service
- représentant du service clientèle à distance
- customer representative
- opérateur front office – opérateur front end

#### Définition du métier :

L'opérateur call center utilise différents canaux de télécommunications pour entrer en contact avec un interlocuteur/client.

Le métier se pratique en émission ou en réception d'appels et de messages avec une intégration permanente de la téléphonie et de l'informatique.

L'objectif est de fournir ou de récolter les informations demandées.

---

Code Métier	Codification	Type de document	Date de création	Date de MAJ	N° de version
OPCL		Doc.de trav.	23.03.06	31.03.06	PROV

## 1. LISTE DES ACTIVITES- CLES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)
01	Prendre en charge les appels et les messages entrants.	01.01	Détecter les besoins de l'interlocuteur
		01.02	Délivrer des solutions adaptées à l'interlocuteur
		01.03	Trouver les fichiers nécessaires ou le script à suivre pendant l'appel
		01.04	Répondre aux plaintes et réclamations
		01.05	Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet
		01.06	Vérifier la bonne compréhension de la réponse par l'interlocuteur
		01.07	Renvoyer l'interlocuteur vers une autre personne ou un autre service, si nécessaire
		01.08	Formuler, le cas échéant, une proposition commerciale
		01.09	Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
		01.10	Conclure l'entretien
02	Émettre des appels et des messages (télévente, prises de rendez-vous et enquêtes)	02.01	Suivre le script prévu : (enquêtes, sondages, organisation d'événements, prospection, télévente, vente)
		02.02	Planifier des rendez-vous
		02.03	Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet
		02.04	Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
		02.05	Établir une communication de rappel ou de relance
		02.06	Répondre aux objections
		02.07	Proposer une vente additionnelle
		02.08	Conclure l'entretien
03	Exécuter des tâches administratives	03.01	Sélectionner de la documentation
		03.02	Tenir à jour des bases de données
		03.03	Remplir des formulaires standardisés
		03.04	Planifier les interventions auprès de la clientèle
		03.05	Rédiger des fax et des mails

Code Métier	Codification	Type de document	Date de création	Date de MAJ	N° de version
OPCL		Doc.de trav.	23.03.06	31.03.06	PROV

## 2. CONDITIONS D'ACCÈS A L'EMPLOI (si elles existent) :

### 3. DÉCOUPAGE EN UNITÉS DE COMPÉTENCE

Gérer les contacts entrants et sortants.

L'actualisation du métier ne rend plus pertinent le découpage en 2 UC (contacts entrants et contacts sortants) dès lors que les Opérateurs de Call Center gèrent autant les contacts entrants que les contacts sortants.

Code Métier	Codification	Type de document	Date de création	Date de MAJ	N° de version
OPCL		Doc.de trav.	23.03.06	31.03.06	PROV