

FICHE MÉTIER

Télévendeur

L'outil de travail, c'est le téléphone, avec lequel on fait tout : conseil, vente, suivi commercial mais surtout de la vente. Le télévendeur traite en moyenne une centaine d'appels par jour. Voix aimable et agréable, patience permanente et bonne résistance au stress indispensables !

Description des tâches

Le télévendeur renseigne la clientèle par téléphone, enregistre des commandes et effectue le suivi des clients. Cependant, l'essentiel de son temps consiste à trouver de nouveaux clients et à proposer des visites de représentants commerciaux. Il peut également effectuer des enquêtes de marché. Dans le domaine de la publicité, il peut vendre des espaces publicitaires. Le télévendeur travaille à temps plein, à temps partiel ou en complément d'une autre activité.

Les lieux de travail sont des entreprises, des sociétés de service, des centres d'appel, des agences de publicité, des régies publicitaires. Parfois l'activité peut se faire à domicile.

Le développement d'Internet a engendré de nouveaux « profils » comme celui de vendeur itinérant. Équipé d'une caméra, d'un téléphone portable et d'un ordinateur, il aide le client à faire ses courses directement dans le magasin.

Conditions de travail

Les conditions de travail sont difficiles, parfois très difficiles. C'est un travail qui s'exerce en position assise, en bureau individuel ou sur un plateau téléphonique intégré où le bruit assourdissant est permanent. Les horaires de travail sont parfois décalés en fonction de la nature et de la disponibilité des publics contactés (le soir par exemple). Les périodes de pause sont de courte durée, le stress et la tension souvent présents. Dans cette profession, le renouvellement de personnel est important.

Évolution professionnelle

Toutes les enseignes de la grande distribution ont choisi Internet comme canal de distribution ou de commande. Avec de l'expérience, le télévendeur peut devenir animateur d'un pôle de télévendeurs, superviseur d'équipe, chef de plateau. Ce métier ne convient que pour un début de carrière, dans la vente, par exemple.

Études et formations

Ce métier n'exige pas de formation ou d'expérience professionnelle particulière. Quelques diplômes peuvent représenter un plus :

- en vente, action marchande,
- en assistance et conseil, vente à distance, commerce et service accueil,
- en négociation et relation client.

Les recrutements s'effectuent essentiellement à partir de critères liés à la voix, au bon contact et à l'expression orale de la personne. Mais ces qualités ne suffisent plus, il faut avoir aussi aujourd'hui une très bonne orthographe car de nombreuses demandes passent par courriel. courses directement dans le magasin.

Répondez aux questions en cochant la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée.
Lisez les questions, lisez le document puis répondez.

1 Le document... 1 point

- donne un avis sur le métier de télévendeur.
- explique comment devenir télévendeur.
- informe sur le métier de télévendeur.

2 Le texte présente... 1 point

- un métier en crise.
- un nouveau métier.
- un métier qui disparaît.

3 Ce métier consiste principalement... 1 point

- à faire de la publicité et à se rendre chez les clients.
- à informer les clients et à trouver de nouveaux clients.
- à vendre des produits et à assurer un service après-vente

4 Vrai ou faux ? 3 points

Cochez la bonne réponse et recopiez la phrase ou la partie du texte qui justifie votre réponse.

(1 point par information à traiter. Le candidat obtient la totalité des points si le choix Vrai/Faux ET la justification sont corrects, sinon aucun point.)

	VRAI	FAUX
1. Le télévendeur peut avoir plusieurs employeurs. <i>Justification :</i>		
2. Le télévendeur travaille exclusivement dans les locaux de son entreprise. <i>Justification :</i>		
3. Avec Internet, le métier actuel de télévendeur disparaît. <i>Justification :</i>		

5 Quelles sont les deux causes physiques qui provoquent la fatigue du télévendeur ? 2 points

-
-

6 Dans ce métier, on doit travailler aux mêmes horaires que... 1 point

- ses clients.
- ses collègues.
- les autres salariés.

7 Quelle conséquence les conditions de travail ont-elles sur la santé des salariés ? 1 point

.....
.....

8 À quel moment de la vie professionnelle l'auteur conseille-t-il d'exercer ce métier ? 1 point

.....

9 Pour exercer ce métier, le télévendeur... 1 point

- doit avoir un diplôme de commerce ou vente.
- doit avoir une expérience professionnelle.
- peut être débutant complet.

10 Vrai ou faux ? Cochez la bonne réponse. 3 points

Les qualités pour être télévendeur sont...

	VRAI	FAUX
une aptitude relationnelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une bonne maîtrise du français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une bonne aptitude en informatique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un bon contact avec ses collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un bon niveau en langues étrangères.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une bonne connaissance des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>