

CRÉATEUR D'AVENIR

Chaque mois, une profession en tension localement et ses accès à découvrir

# Le challenge du métier de télévendeur

Les entreprises euréliennes spécialisées dans la télévente cherchent à recruter des salariés pour leur développement à court terme..

En partenariat avec la Maison des Entreprises et de l'emploi de Chartres Métropole

La société Teletech Customer Value à Chartres recrute toute l'année des talents aux profils divers et ouverts pour les postes de télévendeurs. Amélie Moreau et Fazia Gourad, deux télévendeuses au même poste mais dont les parcours professionnels sont différents, témoignent.

Des métiers ouverts à toutes et à tous

L'entreprise Teletech Customer Value fait partie du groupe Finare qui contient trois branches d'activité. Parmi ces activités, des centres de contact téléphonique, présents dans toute la France dont Chartres. En local, l'activité est axée sur les appels sortants. Les secteurs d'activité des donneurs d'ordres sont diversifiés : assurance, jeux, automobile, B to B, presse, etc. L'entreprise emploie près de 80 personnes sur le site.



ÉCOUTE. Les télévendeurs recherchés. PHOTO LIONEL BRUGGER

Les recrutements sont quasi constants et l'entreprise est à la recherche de talents. Justine Marchadier, chargée des ressources humaines, explique : « Les métiers de télévente sont ouverts à tous. Il faut être dynamique, aimer les challenges, avoir le sens du commerce et être persévérant. Nécessairement, il faut une bonne élocution, mais l'état d'esprit fera la différence. Et, contrairement à ce que l'on peut penser, le

travail d'équipe est important. Notre site est à taille humaine, les relations y sont de proximité et les conditions de travail agréables. Ce sont des métiers peu ou mal connus de la part des publics. Nous sommes pourtant loin de l'image peu valorisante qui circule parfois. Ce sont des métiers du commerce, à la différence que l'on y travaille en semaine sur des horaires fixes et avec des salaires agrémentés de pri-

mes. »

Amélie Moreau, téléconseillère, a obtenu un BTS vente et production touristique. Pendant 8 ans, agent de voyage en Charente, suite à un déménagement sur Chartres, a souhaité découvrir un autre mode de vente chez Teletech Customer Value. Fouzia Gourad, téléconseillère également, a obtenu une licence service commercial et financier en 2004. Elle a été successivement assistante achat et logistique puis contrôleur de gestion. Elle a commencé le travail de téléconseillère en 2017 avec une campagne automobile. Aujourd'hui elle est en CDI dans l'entreprise.

## Persévérance et mental

Ces deux exemples de parcours salariés au sein de la société prouvent que ces postes sont ouverts à des profils divers, peu importe les secteurs ou les expériences. Les métiers de téléconseiller exigent plusieurs compétences comme avoir un bon contact avec les clients, être persévérant, aimer les challenges, avoir une écoute active, une facilité d'adaptation, le sens du rebond commercial pour parer à toute objection, être souriant, dynamique et force de proposition. Comme tous les métiers du commerce, le mental et l'état

d'esprit font la différence.

Selon Amélie Moreau, « en fonction des journées et des campagnes, j'effectue entre 75 et 100 appels par jour. J'ai approximativement 25 personnes en contact. Le taux de transformation en contrat est de l'ordre de 10 %. En ce moment je travaille pour une société qui fabrique des machines à franchir. C'est du B to B, c'est-à-dire de la vente d'entreprise à entreprise. »

Et Fouzia Gourad ajoute : « En ce moment, je passe approximativement 3 h 30 de mon temps sur la vente de produits agroalimentaires en B to B également. J'effectue entre 35 à 45 appels et je conclus parfois jusqu'à 15 ventes. Le taux de transformation pour ces produits est de 15 à 18 %. Le reste de la journée, je prends des rendez-vous pour des conseillers commerciaux dans l'automobile. »

Contrairement aux a priori qui peuvent coller à la peau des téléconseillers, ce sont loin d'être des postes isolés et solitaires. Le travail d'équipe, l'entraide et la cohésion sont primordiaux. Fouzia Gourad explique ainsi : « Si l'on compare nos métiers à ceux du commerce classique, nous avons l'avantage de travailler du lundi au vendredi, de 9 à 17 heures. Cela me permet

de concilier vie professionnelle et vie privée. » ■

## INFOS PLUS

Contact recrutement. service.rh@teletech-int.com (Préciser Chartres dans l'objet du mail) ou Justine Marchadier, chargée de ressources humaines au 02.37.24.25.00

## DITES-NOUS

Qu'est-ce qui vous plaît dans votre métier ?



AMÉLIE MOREAU  
Téléconseillère chez Teletech

C'est la diversité. Nous travaillons pour des campagnes et des secteurs diversifiés. Nous sommes libres dans nos discours. Nous ne sommes pas des robots, les conversations sont libres avec nos clients. Et puis, nous avons la satisfaction des retours positifs.

## DIGITAL ■ Un rendez-vous pour promouvoir le numérique auprès des habitants et des territoires du Centre-Val de Loire Human Tech Days Live Tour sera au CM 101 au Coudray, lundi

Dans le cadre des Human Tech Days (HTD) 2022, l'événement régional dédié au numérique, un village itinérant aux couleurs des HTD sillonnera le Centre-Val de Loire, du 30 mai au 9 juin, avec escale dans chacun des six départements de la région. La caravane sera au CM 101, au Coudray, lundi prochain.

La version 2022 des Human Tech Days s'annonce originale et percutante ! Pour cette 4<sup>e</sup> édition, la Région Centre-Val de Loire et le CRNum ont choisi de mobiliser tout l'écosystème régional dans les différents domaines du numérique pour donner à voir les technologies au service de l'Humain, en faveur du progrès. L'édition 2022 des Human Tech Days aborde tout à tour les sujets de l'économie, de l'innovation, de la culture, de la médiation, de la formation et de la créativité.

Une programmation riche et inclusive pour rencontrer,



MOBILISATION. La Région Centre-Val de Loire développe le numérique dans les territoires. PHOTO ARCHIVE

échanger et partager avec le plus grand nombre, dans les six départements de la région.

Portées par Dev'up Centre-Val de Loire, en lien avec les communautés numériques locales, six rencontres Human Tech Days

auront pour principale vocation la valorisation des dynamiques territoriales dans le domaine du numérique au cours de cette année 2022. Durant cet événement ouvert à tous - citoyens, startups, demandeurs d'emploi, étudiants...

- différentes animations seront proposées : ateliers découvertes, expériences immersives, démonstrations d'innovations numériques par des startups, ateliers, témoignages, conférences et débats, concours de pitches de startups...

À cette occasion, les acteurs du digital et partenaires locaux prendront place pour promouvoir le numérique au service d'une économie plus responsable et solidaire, de l'éducation et de l'environnement.

## Des animations multiples

Lundi 30 mai, de 14 heures à 18 h 30, le village numérique itinérant de Human Tech Days Live Tour s'établira au Coudray, au bâtiment 22 de la Cité de l'Innovation, avec tout un dispositif d'animations axées sur la cosmétique, filière d'activités phare du département.

Une étape qui mettra à l'honneur la filière d'activités phare de l'Eure-et-Loir, à savoir la cosmétique. C'est donc cette thématique qui sera le fil conducteur d'un dispositif d'animations complet.

« Parmi elles, le CRIJ Centre-Val de Loire proposera des expériences en réalité virtuelle pour faire décou-

vrir les métiers de l'énergie et des travaux publics avec Engie, les métiers du jeu vidéo avec UBISOFT et les métiers du transport avec Keolis, expliquent les organisateurs. De la même manière, la Wild Code School proposera aux visiteurs des initiations à la programmation via des sessions de "Live coding". »

Un car podium accueillera quatre tables rondes. La première "De l'idée à la start-up en croissance" avec le Village by CA et The Place by CCI 28. La deuxième sur La Beauty Tech #Chartres : une solution pour le développement de l'innovation en cosmétique, avec Chartres Métropole et WeSprint. La troisième sur La Fabrique de territoire, un incubateur dédié à l'innovation sur les territoires avec Open Tourisme Lab et Chartres Métropole. Enfin, Dynamiser la ruralité avec le numérique, autour d'Agricommunity et la Wild Code School. ■