

Vie d'entreprise → Eure-et-Loir

CRÉATEUR D'AVENIR

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

Télévendeur, un tremplin vers l'emploi

Une soixantaine de postes de télévendeurs sont à saisir rapidement chez JPG Contacts Services à Chartres.

En partenariat avec la Maison de l'emploi de Chartres

Les offres d'emploi en télévente ne manquent pas ! En France, l'on compte déjà plusieurs dizaines de milliers de télévendeurs. En Eure-et-Loir, on comptabilise plus de 360 télévendeurs et ce chiffre a bondi de 71 % ces cinq dernières années. Le développement du commerce électronique en fait un secteur clé pour préparer son avenir. Métier rigoureux mais passionnant, la télévente est un secteur en plein essor.

Employé pour informer sur les contrats, vendre des produits ou proposer des



DEMANDE. Le métier de télévendeur est recherché sur Chartres Métropole. PHOTO : JÉRÉMIE FULLERINGER

services, le télévendeur tient un rôle d'informateur, de conseiller et, avant tout, de vendeur. Il n'a que sa voix pour convaincre les clients potentiels. Son métier demande beaucoup de persévérance pour réussir en quelques secondes à accrocher l'attention de l'interlocuteur.

Sabrina Zuzze, responsable de site chez IPG Contacts Services, insiste sur la dimension humaine du métier : « Les télévendeurs sont tout sauf des robots. Ils sont acteurs et forces de proposition dans leur métier et participent à l'amélioration continue dans la relation entre le donneur d'ordre et l'entreprise ». Toujours aux petits

soins, le télévendeur est une personne persévérante et à l'écoute. Il aime le contact et se révèle très persuasif lorsqu'il est question de vendre un service ou un produit. Le télévendeur est quelqu'un de tenace qui n'a pas peur de rencontrer des obstacles.

Ascenseur social et vecteur d'évolution

Banque, assurance, assistance technique, télécoms... tous les secteurs sont concernés. Ouvert à toutes les personnes en

quête d'emploi, aucun prérequis n'est exigé pour devenir télévendeur. Une fois en poste, de par son travail et son expérience, il peut être promu superviseur (il encadre alors une équipe), puis chef de plateau. Il peut également devenir formateur ou se reconvertir dans la vente.

C'est le cas d'IPG Contacts Services à Chartres qui accompagne la relance de son activité et privilégie l'emploi local en annonçant le recrutement de 55 télévendeurs dont 35 en CDI, 20 en CDD ainsi que 5 animateurs d'équipe. L'entreprise est spécialisée en métiers du télémarketing et de la relation clients dans les

secteurs d'activité de l'assurance, l'automobile, le prêt-à-porter, la presse, l'e-commerce, l'industrie, les biens d'équipement et la vente à distance. La plupart de ses clients donneurs d'ordre viennent de Paris et région francilienne. Elle emploie plus de 200 salariés sur ses deux sites de Chartres et de Vendôme (Loir-et-Cher).

Pour Julie Hannequin, responsable Ressources Humaines sur Chartres : « Pas de profil type, pas de niveau de qualification exigé, nous donnons la chance à tout le monde car nous recrutons sur le profil du candidat, son potentiel commercial et sa faculté à travailler en équipe. Première expérience, reconversion professionnelle ou ascenseur social, la porte de l'entreprise est ouverte à tous les profils.

Les aptitudes pour exercer sur le poste de télévendeur sont l'élocution, l'esprit d'équipe, le challenge, la pugnacité, la communication, l'écoute et bien sûr, le sourire. Pour le reste, l'entreprise se charge de former ses salariés aux postes. » ■

➔ **Pratique.** Parmi les postes à pourvoir : télévendeurs, animateurs d'équipe. Les candidats sont invités à postuler en envoyant leur candidature à : recrutementchartres@ipggroup.eu. Les fiches de postes des télévendeurs sont accessibles sur <http://www.ipg-callcenter.fr/fr/>

➔ DITES-NOUS

Qu'est ce qui vous épanouit dans votre travail ?


 SABRINA ZUZZE
Responsable du site
JPG Contacts Services.

Ce qui m'épanouit dans mon travail, c'est l'humain qui est au cœur de nos métiers. Dans un centre d'appel, nous avons besoin de la qualité des relations humaines. C'est essentiel de discuter avec les gens, faire preuve d'empathie et pas seulement être dans nos locaux pour placer un produit ou un service. On ne fait pas de forcing. Il faut fournir de la qualité et non de la quantité. Aujourd'hui, personne ne vient dans un centre d'appel par vocation et si on y reste vingt ans, c'est parce qu'on aime apprendre et évoluer.

Propos recueillis
par Ahmed Taghza

Sur le web

Retrouvez interviews, reportages, portraits supplémentaires, infos pratiques, etc. dans votre rubrique économie sur le site internet de votre quotidien :

www.lechorepublicain.fr

INITIATIVE ■ Des professionnels luttent, à leur manière, contre le détournement déloyal des travailleurs détachés L'association Artisan socialement responsable se régionalise

Le travail de Franck Ledru et ses camarades à la tête de l'association Artisan socialement responsable a fini par payer. Le Conseil régional Centre-Val de Loire les aide à s'étendre au-delà des frontières euréliennes.

Ils n'avaient rien contre le plombier polonais ni le routier roumain ou le maçon bulgare, mais ils ne supportaient plus la malhonnêteté et le détournement flagrant des directives européennes en matière de main-d'œuvre détachée.

« Le temps qu'on perd aujourd'hui, on ne pourra plus le rattraper »

Eux sont les artisans socialement responsables et leur porte-drapeau, Franck Ledru, un perche-



SOLIDARITÉ. FFB, CAPEB, CMA28, CPME, CFA et la région sont aux côtés des artisans responsables.

ron calme mais déterminé. En mai 2016, le petit groupe s'est réuni autour de la Chambre de métiers et de l'artisanat d'Eure-et-Loir pour lancer le label ASR (Artisan socialement

responsable). « C'est une charte d'engagement en neuf points allant dans le sens du respect du travail local, l'apprentissage, la formation, la qualité du travail, la protection de

l'environnement et surtout recourir au travail légal », confie Franck Ledru.

L'initiative eurélienne, jusque-là isolée, vient d'obtenir un très fort soutien de la part du Conseil

régional du Centre-Val de Loire. Et c'est un autre percheron convaincu de l'importance du travail de proximité et de l'artisanat qui est venu, hier signer la convention avec l'association eurélienne. Harold Huwart, vice-président du Conseil chargé du développement économique est catégorique : « Les élus ont pris conscience que ce combat est fondamental. D'abord, parce que la concurrence déloyale, au sens large, est en train d'atteindre un point de non-retour et il y a urgence à réagir. Le temps qu'on perd aujourd'hui, on ne le rattrapera plus. C'est pour cela qu'il faut avoir une action globale. Nous avons besoin d'une mobilisation de tous les acteurs y compris les consommateurs et les citoyens qui doivent comprendre que par leurs actions ils engagent leur propre avenir. Et s'ils veulent avoir le savoir-faire

local survivre ils doivent mettre en adéquation leur comportement avec leur discours. »

Une subvention de 12.000 €

En présence de la FFB, la Capeb, la CPME, le CFA et la CMA28, Harold Huwart et Franck Ledru ont officialisé la convention qui les lie pour pouvoir développer les actions de l'association eurélienne sur l'ensemble des territoires des cinq autres départements de la région Centre-Val de Loire. « Le Conseil régional nous a attribué 12.000 € de subvention de fonctionnement pour embaucher quelqu'un affecté à cette mission que nous avons mené bénévolement depuis le début. Tout le monde va travailler pour donner une audience à ce projet et sensibiliser le plus d'artisans pour nous rejoindre », confie Franck Ledru. Le combat ne fait que commencer ! ■