

LE MÉTIER DE TÉLÉVENDEUR

Votre Agglo a fait étape chez Teletech Customer Value à Chartres. L'entreprise recrute toute l'année des talents aux profils divers et ouverts pour les postes de télévendeurs. Rencontre avec Amélie Moreau et Fazia Gourad, deux télévendeuses dont les parcours professionnels sont très différents.



Teletech Customer Value

Teletech Customer Value fait partie du groupe Finare, qui est structuré autour de services experts dans différents secteurs (assurance, banque, énergie...). Teletech Customer Value est la branche relation client de groupe, et s'appuie sur des centres de contact téléphonique présents dans toute la France, dont Chartres. Localement, l'activité est axée sur les appels sortants, pour des donneurs d'ordres dans des domaines diversifiés : assurance, jeux, automobile, B to B, presse, etc.

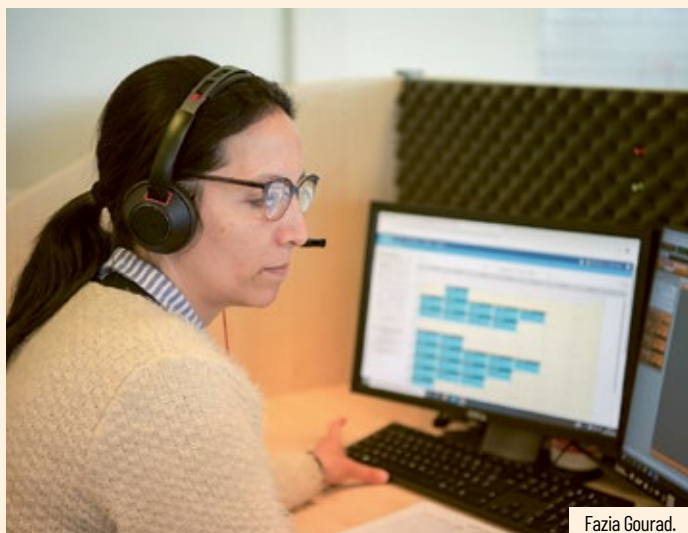
À Chartres, Teletech Customer Value emploie près de 80 personnes. Les recrutements sont quasi constants et l'entreprise est toujours à la recherche de nouveaux talents.

Justine Marchadier, chargée des ressources humaines : « Les métiers de télévente sont ouverts à tous. Il faut être dynamique, aimer les challenges, avoir le sens du commerce et être persévérant. Il faut évidemment 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 agréments de primes. »

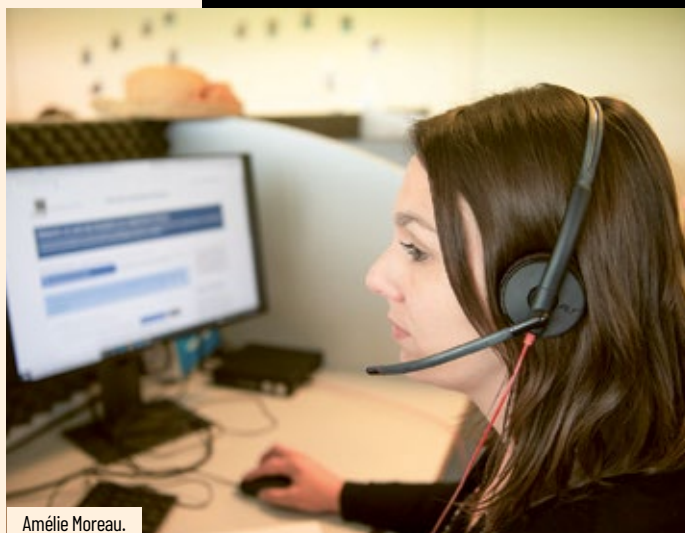


Contact recrutement :

**service.rh@teletech-int.com (préciser Chartres dans l'objet)
Justine Marchadier, chargée de ressources humaines : 02 37 24 25 00**



Fazia Gourad.



Amélie Moreau.

Voire Agglo : Quels parcours avez-vous suivi avant devenir télévendeuse ?

Amélie Moreau : Je suis diplômée d'un BTS Vente et production touristique. J'ai débuté comme agent de voyage en Charente pendant huit ans. Suite à un déménagement à Chartres, je suis arrivée chez Teletech pour y découvrir un autre mode de vente. Le contact client est toujours là. En 2015, j'ai été embauchée en CDI.

Fouzia Gourad : J'ai obtenu une licence Service commercial et financier en 2004. J'ai été successivement assistante achat et logistique, puis contrôleuse de gestion. Suite à un déménagement également, j'ai postulé ici. J'ai obtenu un CDD en 2017. J'ai commencé le travail de téléconseillère avec une campagne automobile. Je suis désormais en CDI.

VA : Comment se déroule une journée de téléconseiller ?

AM : 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%. Je travaille actuellement pour une société qui fabrique des machines à affranchir. Il s'agit de B to B, c'est-à-dire de la vente d'entreprise à entreprise.

FG : En ce moment, je passe environ 3 h 30 de mon temps sur la vente de produits agroalimentaires, en B to B également. J'effectue entre 35 à 45 appels par jour et je conclus parfois jusque 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.

VA : Quelles sont les compétences requises pour effectuer ce métier ?

AM & FG : Il faut 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. Prendre du recul est également très important pour rester positif. Comme tous les métiers du commerce, le mental et l'état d'esprit font la différence.

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

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

FG : L'ambiance au sein de l'équipe est très bonne. Il y a une vraie cohésion. On s'entraide. J'adore accompagner les nouveaux entrants dans l'entreprise. C'est très valorisant de transmettre. Enfin, si l'on compare nos métiers à ceux du commerce classique, nous avons l'avantage de travailler du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. Cela permet de concilier vie professionnelle et vie privée.

