



TÉLÉCONSEILLER(ÈRE)



#cohésion sociale

LA COHÉSION SOCIALE RECRUTE

+ DE 10 000
ALTERNANTS

Liens utiles

[Générer une fiche de poste](#)
[Générer une offre d'emploi](#)
[Trouver le métier fait pour moi \(Quiz\)](#)

Fiches RNCP

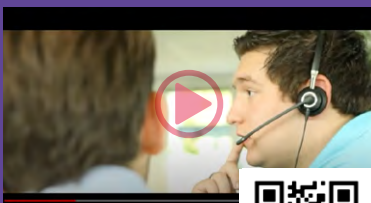
[Fiche RNCP 35304](#)

Salaire

débutant :
1535 € net



confirmé :
1621 € net



VISUALISER LA VIDÉO ▶



Le/la téléconseiller(ère) gère les appels téléphoniques de publics variés. Il/elle recueille les demandes d'informations et réclamations des adhérents / participants et tiers, les traite, les oriente et les conseille pour toutes les questions relatives à la gestion des contrats de la mutuelle dans le domaine de la santé ou de la prévoyance.

Missions principales

- ▶ Assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires.
- ▶ Orienter et conseiller les interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la structure.
- ▶ Enregistrer les commandes et assurer leur suivi informatique.
- ▶ Traiter les demandes d'information des adhérents arrivées par courriel.
- ▶ Effectuer des appels dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfactions.
- ▶ Assister les superviseurs dans la formation des futurs téléconseiller(e)s.

Formations

Ci-dessous, les formations dispensées en alternance pour ce métier :

- ▶ **SANS NIVEAU SPÉCIFIQUE**
- ▶ **BAC+2 (NIVEAU 5 / III)**
- ▶ **BAC+3 / BAC+4 (NIVEAU 6 / II)**

Compétences requises



SAVOIR-FAIRE

Comprendre des informations
Constater
Créer une relation avec un individu
Enquêter
Entendre avec précision
Obtenir des renseignements
Travailler au contact du public
Utiliser des logiciels
Acquérir des connaissances
Classer
Comparer
Concilier
Distinguer
Expliquer oralement
Informar par écrit
Persuader



SAVOIR-ÊTRE

Capacité à travailler en équipe
Capacité d'adaptation
Écoute
Sens de la relation client / usagers



COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Accompagner à l'utilisation du numérique
Communiquer grâce aux outils numériques
Protection des données
Se former grâce au numérique

Conditions de travail

Le/la téléconseiller(ère) utilise différents moyens de communication: face-à-face, téléphone, internet. Le téléphone demeure le principal outil de travail et l'informatique est un support incontournable. Certains postes sont plus polyvalents, introduisant davantage de variété dans les tâches.