

## Référentiel d'activités du Conseiller clientèle à distance



N.B. : les items en *italiques* ne sont pas communs à tous

## Détail des activités caractéristiques

Accueillir les clients lors d'un contact téléphonique en véhiculant l'image de l'entreprise
<u>Traiter l'appel en suivant les étapes de la procédure de l'entreprise</u> <i>(ces items sont génériques, chaque procédure étant spécifique)</i> Prendre l'appel Accueillir le client avec les formules appropriées ; se présenter Vérifier son identité et son numéro de référence client ou service Prendre connaissance du motif de l'appel, par l'écoute et le questionnement Reformuler la demande Y apporter la réponse nécessaire S'assurer qu'elle a été comprise et qu'elle est satisfaisante Prendre congé dans les formes appropriées
<u>Prendre connaissance du dossier du client</u> Dès le début du contact, vérifier l'affichage du dossier à l'écran et sa concordance avec l'appelant Afficher les différentes fenêtres constituant le dossier et naviguer dans le ou les logiciels de gestion des clients Regarder rapidement les principaux paramètres du dossier, nature de l'abonnement ou de la prestation, historiques des précédents appels etc.
<u>Historiser l'appel du client et alimenter le système d'informations</u> En cours ou en fin de l'appel, prendre quelques instants (de 1 à 2 minutes) pour renseigner le dossier client et indiquer le motif de l'appel et la réponse apportée

Analyser et répondre à la demande du client, de manière fiable et complète
<u>Apporter une information sur une offre, un produit, un service, ou une question administrative, et traiter la demande</u> Consulter la base de données et vérifier les éléments de réponse Afficher les différentes fenêtres constituant la base de données et naviguer dans le logiciel Renseigner sur les offres tarifaires Renseigner sur les options et leurs modalités d'application Renseigner sur les modalités de changement d'abonnement, d'adresse, d'option Sécuriser l'appel s'il y a lieu (vérifier que l'appelant est bien l'abonné) Prendre en compte une modification éventuelle Confirmer les modifications effectuées
<u>Réaliser un pré-diagnostic technique</u> Procéder à un questionnement en entonnoir Faire procéder à des tests de base (test croisé en téléphonie mobile) <i>Le cas échéant, suivre une procédure de diagnostic</i> Résoudre le problème ou passer l'appel au service technique
<u>Répondre à des questions de facturation et saisir un règlement</u> Donner la situation du compte Expliquer une facture <i>Saisir un règlement</i> <i>Remettre en service une ligne suspendue</i> <i>Proposer le règlement par prélèvement automatique</i>
<u>Prendre une commande et la traiter</u> Saisir la commande dans la base de données Informer le client des modifications effectuées ou du suivi de la commande Faire le traitement administratif nécessaire

**N.B. : les items en *italiques* ne sont pas communs à tous**

Organiser si nécessaire un suivi de dossier et l'effectuer

Si la réponse ne peut être apportée immédiatement, noter le numéro du dossier, fixer une échéance de rappel et synthétiser et formaliser le motif de l'appel  
Au besoin, relancer le service concerné pour obtenir la réponse  
Rappeler le client pour lui donner la réponse

Si nécessaire, transférer l'appel

Identifier la limite de sa compétence  
Prévenir le client qu'on tente de le transférer et qu'on va le faire patienter  
S'entretenir quelques instants avec le nouvel interlocuteur pour l'informer et s'assurer qu'il est compétent pour la question à traiter  
Passer l'appel à l'interlocuteur concerné

Fidéliser le client, lui proposer des services ou produits complémentaires et développer le potentiel client

Analyser les besoins actuels du client, l'offre et les services dont il bénéficie actuellement

Vérifier avec le client que son offre est adaptée  
Regarder rapidement sa facturation et détecter toute anomalie  
Lui apporter un conseil commercial

Anticiper sur les besoins du client et lui proposer des offres et services additionnels

Enchaîner à la fin de la conversation sur une nouvelle offre, ou un nouveau service  
Exercer une veille commerciale et concurrentielle

<i>Exercer une activité dans un domaine périphérique spécifique</i>
<u><i>Traiter par écrit les courriers ou courriers électroniques</i></u> <i>Prendre connaissance du courrier</i> <i>Le classer selon la nature du problème</i> <i>Y apporter une réponse adaptée</i> <i>Utiliser un courrier type</i>
<u><i>Résoudre un litige ou une réclamation</i></u> <i>Apprécier les enjeux du litige</i> <i>Evaluer sa zone d'autonomie</i> <i>Faire un geste commercial en appliquant le barème ou les procédures en vigueur</i>
<u><i>Résoudre un problème technique</i></u> <i>Suivre le protocole de diagnostic</i> <i>Questionner le client en lui proposant de faire un certain nombre de tests</i> <i>Identifier le problème</i> <i>Expliquer au client la nature du problème</i> <i>Au besoin l'accompagner dans un certain nombre de manipulations</i>
<u><i>Assurer des missions de partage d'information, d'animation et d'accompagnement</i></u> <i>Remonter au responsable toute information utile sur des réactions des clients</i> <i>Attirer l'attention de l'équipe sur une nouveauté, sur un dysfonctionnement</i> <i>Participer aux séances d'entraînement collectif ; faire partager les bonnes pratiques</i> <i>Participer aux réunions visant à l'amélioration des process</i>

**N.B. : les items en italiques ne sont pas communs à tous**