Date d'établissement de la fiche : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ Renseigné par : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Nom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Employeur : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date d'embauche : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_\_
Contrat : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Temps de travail : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **0 = Néant** | **1 = Potentiel** | **2 = Faible** | **3 = Moyen** | **4 = Intense** |

**Lieux de travail**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| centre d'appels dit "externalisés" |  | plateforme interne |  |
| bureau collectif |  | plateau ouvert |  |
| bureau disposé en nid d'abeille |  | salle de formation |  |
| salle de repos |  |  |  |

**Organisation du travail**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| matérialisation visuelle des appels en attente |  | travail posté |  |
| horaire variable |  | travail le week-end |  |
| repos < 48 H consécutives |  | contrôle informatisé du travail |  |
| mode opératoire du téléopérateur |  | turn over élevé |  |
| contrôle par autocommutateur |  | évaluation en centre d'appels |  |
| télétravail |  |  |  |

**Tâches**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| gérer des opérations promotionnelles |  | gérer une cellule de crise |  |
| effectuer une tâche prescrite |  | réceptionner les appels entrants |  |
| émettre des appels sortants |  |  |  |

**Outils et équipements**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| mobilier de bureau |  | téléphone fixe |  |
| casque d'écoute |  | poste informatique fixe |  |
| classeur argumentaire |  | lampe d'appoint |  |
| éclairage artificiel |  | documents plastifiés |  |
| logiciel |  | téléphone mobile |  |
| bluetooth® |  | webcam |  |

**Produits, matériaux et publics concernés**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| interlocuteur téléphonique |  |  |  |

**Tenue de travail**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau** |  | **Niveau** |
| tenue civile |  |  |  |

*Fiche de poste du 23/04/2024 issue de la FMP Téléopérateur, consultable sur le site :*

[*https://www.fmppresanse.fr*](https://www.fmppresanse.fr/)