

Téléopérateur

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Métiers apparentés

Chargé de clientèle
Conseiller téléphonique
Hotliner
Téléacteur
Téléconseiller
Téléenquêteur
Télé négociateur
Téléopérateur
Téléprospecteur
Télévendeur
Vendeurs par correspondance, télévendeurs
Vendeurs par correspondance, télévendeurs / Téléacteur, employé
Vendeurs par correspondance, télévendeurs / Téléprospecteur, employé
Vendeurs par correspondance, télévendeurs / Télévendeur, employé

Codes

- **CITP88** : 9113
- **PCS-ESE 2003** : 555 a
- **ROME1999** : 14231
- **CITP2008** : 5244

DESCRIPTIF

- Reçoit et/ou émet des appels téléphoniques et traite la demande grâce à un couplage téléphonie informatique (CTI). La demande est très variée : assistance, achat, vente, conseil, prospection, enquête...
- Respecte des phases de travail : accueil du client, compréhension de sa demande, reformulation, traitement de cette demande et prise de congé du client.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA PROFESSION

Aspects sociologiques :

- Métier récent.
- Sous le terme générique de centre d'appel téléphonique ou call center sont identifiées :
 - des structures en réseau permettant d'émettre ou de recevoir des appels et d'accéder à des bases de données pour les traiter,
 - mais aussi des formes juridiques, organisationnelles, technologiques variées et des métiers différents.
- 3 757 centres d'appels téléphoniques en 2003.
- 1% de la population active en France en 2000, 1.1% en 2003.
- 250 000 salariés en France (Cesmo) soit 0.75% de la population active en 2005, 100 000 en 2001, 200 000 en 2002. (ED 108,

INRS).

- 1 million de salariés en Europe en 2001.
- Taux de croissance prévu : + 18 à 20% par an jusqu'en 2005 ; la France est en retard par rapport aux autres pays européens mais le rattrapage est plus rapide.
- CDD (21% en 2004), CDI (57% en 2004)
- Turn over jusqu'à 20%.

Formation professionnelle :

- Pas de formation universitaire spécifique.
- Bac + 2 souvent requis.
- Formation interne en fonction du logiciel maison.
- Coursus diplômant en Picardie.

Evolution de carrière

- Chef de groupe.
- Superviseur. Mais le recrutement est aussi fait en externe pour éviter les conflits potentiels avec les anciens collègues. Diplôme de superviseur (bac+2) en alternance à Lyon II : management opérationnel des centres de contact clients.
- Peu de mutation en interne, peu de passerelles entre les centres d'appels et les autres services de l'entreprise, (à l'exception du secteur bancaire).

Fiche socio démographique issue de la **FMP Téléopérateur** consultable sur <https://www.fmppresanse.fr>