



Téléopérateur / Téléopératrice – Tunis

LA RESPONSABILITE :

Le Téléopérateur (e) est chargé de traiter les contacts des clients ou des prospects de la Ste société SM Services Center sociétés *française spécialiser dans la relation client*.

- Vous serez **chargé de la prospection téléphonique (prise de rendez-vous et téléprospection)**, mais aussi de réaliser régulièrement des campagnes de notoriété grâce aux adresses email obtenues lors **des appels entrants ou sortant** (newsletter, promotions...).
- Vous préparer **le terrain pour les commerciaux** et vous devez être à même **de détecter les besoins** des clients (entreprises ou particuliers) et **d'obtenir un rendez-vous qui sera assuré par nos clients**
Vous êtes également en charge la **gestion du portefeuille** client des départements que le Superviseur vous remettra le soir mêmes ainsi établi.

LES MISSIONS :

- A partir d'un **fichier des prospects à contacter**, vous devez réaliser une campagne de phoning en **contactant par téléphone successivement tous les noms du fichier que votre superviseur vous remettra chaque jour**
- Une fois le contact établi avec le bon interlocuteur (ce qui suppose souvent de passer le barrage de la secrétaire), **l'argumentaire est déroulé** afin d'intéresser le prospect, puis de le convaincre d'accepter un rendez-vous pour le commercial de votre client.
- Une fois **le prospect convaincu et la date du rendez-vous fixée**, il ne reste plus qu'à envoyer au prospect une confirmation de rendez-vous dans l'agenda du client I et un mail à votre client pour **l'informer de ce rendez-vous** décroché.

LE PROFIL:

Qualités du téléprospecteur (qualité requise):

- Il faut aimer le téléphone ;
- Savoir sourire au téléphone ;
- Posséder une bonne élocution ;
- Avoir de l'aisance dans la conversation ;
- Avoir une approche psychologique pour détecter quand le client a besoin de parler
- Savoir noter les informations importantes pour les utiliser lors d'un prochain appel ;
- Avoir un grand sens du commerce et de la persuasion.

Les principaux outils

- Le téléphone ;
- Un ordinateur ;
- Un agenda on line et savoir utiliser le CRM GoAutodial ;
- Éventuellement un standard téléphonique.

LES CONDITIONS :

Rémunération entre 650 et 850 Dinar Net / Mois à base d'heures + primes d'assiduité + ticket restaurant...

- Primes sur objectifs (Challenges Mensuels
- Horaires de travail 10h / 19h
- Régimes 45h/semaine (Lundi au Samedi)
- Un contrat CDI principalement avec périodes essais de 6 mois renouvelables
- Possibilité d'évolution
- Un cadre de travail agréable

- Possibilité d'une formation « technique de vente » en interne

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Chef d'équipe « *SUPERVISEUR* »

LIEU DE TRAVAIL :

Tunis : (ARIANA) ENNASR 2

Date de la mission : 01.04.2015

Ce poste vous intéresse ?

N'hésitez pas à nous envoyer votre CV + LM + Photo à l'adresse suivante avec la Réf : Téléprospection **smservicecenter.tunis@gmail.com** nous vous contacterons dans les plus brefs délais,

Ressources Humaines
Groupe SM SERVICES
smservicecenter.france@gmail.com