

TÉLÉCONSEILLER VL
TÉLÉCONSEILLER VUI

1/ Dénominations de la qualification :

Téléconseiller VL/Téléconseiller VUI

2/ Objet de la qualification :

Le téléconseiller VL/téléconseiller VUI effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés dans le cadre de la vente, la reprise et/ou dans le cadre de l'après-vente.

L'activité est axée sur l'accueil multicanal et le renseignement du prospect /client, la prise de rendez-vous ainsi que sur le suivi commercial.

La qualification « téléconseiller VL/téléconseiller VUI » concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, et/ou des produits périphériques et/ou des services associés dans le cadre de la vente et/ou de l'après-vente :

- Accueil et prise en charge des demandes multicanales des prospects et clients (informations relatives aux contacts, tarifs, renseignements, orientation vers le service adapté, ...) dans le respect du parcours client,
- Découverte du besoin et qualification du contact,
- Prospection téléphonique (campagne d'appels sortants pour promouvoir les véhicules, les produits périphériques et services associés, et fidéliser la clientèle).

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Renseignement et mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Suivi de la satisfaction de la clientèle,
- Utilisation de la documentation technique et commerciale sur tout type de support,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . conseiller produits confirmé (fiche CC.9.1)
- Transversale :
 - . téléconseiller P.R.A. (fiche D.6.2)
 - . conseiller produits (fiche CC.6.1)
 - . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)

Voir Panorama