

## TÉLÉCONSEILLER PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Téléconseiller P.R.A.

### 2/ Objet de la qualification :

Le téléconseiller P.R.A. assure, à distance, les activités de commercialisation des pièces de rechange, accessoires et produits. L'activité est axée sur l'accueil multicanal et le conseil technique du prospect /client.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de pièces de rechange, accessoires, et produits,
- Recherche de références,
- Recherche de solutions techniques ou alternatives en cas de rupture de stock.

B - Activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits :

- Accueil et prise en charge des demandes multicanales des prospects et clients,
- Élaboration de devis,
- Prise de commandes et transfert dans le système informatique pour lancer la préparation,
- Réalisation de ventes additionnelles et de ventes complémentaires pour fournir au client l'ensemble des pièces nécessaires à l'intervention à réaliser,
- Prospection téléphonique (campagne d'appels sortants pour promouvoir les pièces de rechange, accessoires et produits, et fidéliser la clientèle).

C - 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,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- 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 :

- Préparation des commandes de pièces.

### 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 :
  - . magasinier-vendeur confirmé P.R.A. / conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. ( fiche D.9.1)
  - . vendeur itinérant P.R.A. (fiche D.9.2)
- Transversale :
  - . téléconseiller VL / téléconseiller VUI (fiche CC.6.2)
  - . conseiller produits (fiche CC.6.1)

Voir Panorama