

TITRE DU POSTE	Agent de télémarketing	REF. INDICATOR:	XXX/XXX/XXXXXXX
DEPT/ UNITÉ:	OPERATIONS / CFC	GRADE BAND:	
OBJECTIFS DU POSTE			
Effectuer et prendre en charge les appels des clients pour vendre, solliciter et promouvoir les produits et services de la banque par téléphone ; réaliser des enquêtes et recueillir l'avis des clients sur nos produits/services afin d'assurer leur satisfaction.			
RAPPORTS HIÉRARCHIQUES			
Rend compte fonctionnellement à: Chef d'équipe, CFC		Supervise: N/A	
Rend compte administrativement à: Chef d'équipe, CFC			
DESCRIPTION DU POSTE			
ROLES & RESPONSABILITÉS			POIDS
Développer et maintenir la relation en contactant les prospects / clients par téléphone 1. Collecter et analyser toutes les informations pertinentes pour répondre aux questions sur les produits et services de la banque 2. Parfaite maîtrise de tous les produits, services et campagnes commerciales de la banque 3. Communiquer les avantages des différents produits/services ainsi que toutes les offres spéciales aux clients. 4. Segmenter et profiler les clients afin de proposer des produits et services adaptés 5. Résoudre toutes les plaintes et problèmes liés aux clients 6. Enregistrer tous les appels émis/reçus via Freshdesk ainsi que le portail GRP ou toute autre application CRM (Customer Relationship Management) pour faciliter le suivi 7. Enregistrer les détails des opportunités et remonter les informations de retour client 8. Effectuer la vente croisée et toute vente supplémentaire aux clients en fonction de cycle / segment du client afin de générer et d'augmenter le potentiel de revenus ; augmenter le profit.			40%
Élaborer et maintenir des registres précis et détaillés des appels passés ainsi que les résultats obtenus 1. Planifier et gérer la performance personnelle au quotidien 2. Apporter du support aux campagnes commerciales ou autres 3. Démontrer une compréhension approfondie des produits et services ainsi que des objectifs de campagnes spécifiques 4. Agir en tant que représentant du client et toujours défendre ses intérêts 5. Utiliser correctement les scripts établis / langage professionnel de l'entreprise et adopter les stratégies commerciales définies			40%

6. Effectuer des propositions pour améliorer les stratégies définies en rapport avec le retour client	
Gestion des outils de travail 1. Signaler rapidement les problèmes liés au système au chef d'équipe. L'agent est entièrement responsable de ses outils opérationnels et de l'entretien des outils de travail assignés, tout en assurant le suivi des problèmes en suspens des agents pour une résolution complète conformément aux accords de niveau de service convenus. 2. Maintenir un environnement de travail sûr et propre en respectant les procédures, règles et réglementations	20%
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPIs)	EXIGENCE DU POSTE
- Efficacité opérationnelle (exécution) - Réalisation des objectifs de télémarketing (réactivation des comptes, mobilisation des dépôts, vente croisée, etc...) - Évaluation par l'audit interne - Interactions de qualité avec le client - Évaluation externe de la satisfaction client	FORMATION REQUISE • Diplôme d'études supérieures ou équivalent (BAC+5) dans les domaines commercial, marketing, vente, etc. EXPÉRIENCE • Une qualification professionnelle dans les fonctions de centre d'appels, de télémarketing ou de service client sera un atout supplémentaire • Maîtrise de l'outil informatique (bureautique, etc) est indispensable
COMPÉTENCES	
Connaissances • Service à la clientèle • Sens d'initiatives • Maîtrise des produits / services • Gestion des standards de service • Multitâches • Résolution des problèmes / gestion des conflits • Communication (Excellente expression orale & écrite)	Compétences-clé: • Bonnes compétences interpersonnelles (enthousiasme, empathie, humilité, sens de l'écoute active, etc.) • Orienté résultat • Résilience • Gestion efficace du temps • Télévente • Service clientèle • Vente croisée • Capacités commerciales • Capacité de persuasion • Excellente gestion du rejet

RÉFÉRENCES INTERNES	RÉFÉRENCES EXTERNES
• Collaboration • Superviseurs • Politiques et procédures • Politiques & procédures RH	• KPMG • Politique de la Banque Centrale • Clients
CHAMPS DECISIONNEL	INTERVENTION DU SUPERVISEUR REQUISE
• Segmentation et profilage des clients dans le but d'offrir des produits/services adaptés • Encourager les clients à utiliser les canaux électroniques	• Remonter les plaintes des clients • Accès aux applications
DÉFIS	
• Rupture de la communication avec les clients internes & externes • Interruption de service affectant les applications essentielles	
AVERTISSEMENT	
Les déclarations ci-dessus visent à décrire la nature générale et le niveau de travail à effectuer par les personnes affectées à ce poste. Elles ne doivent pas être interprétées comme une liste exhaustive de toutes les responsabilités, devoirs et compétences requises du personnel ainsi classé. Tout le personnel peut être tenu d'exercer d'autres responsabilités en plus de celles spécifiées de temps à autre, selon les besoins	