



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ONISEP

L'INFORMATION
POUR L'ORIENTATION

Conseiller / Conseillère relation client à distance

Le conseiller ou la conseillère relation client à distance répond aux demandes des clients, les conseille et propose des services. Il ou elle travaille pour des entreprises ou des services publics. En langue des signes française, la visioconférence permet d'échanger avec les personnes sourdes ou malentendantes.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **CAP ou équivalent**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Conseiller / conseillère client, Conseiller / conseillère relation client à distance en Isf, Téléacteur / téléactrice, Téléconseiller / téléconseillère, Téléprospecteur / téléprospectrice, Télévendeur / télévendeuse, Visioconseiller / visioconseillère relation client en Isf

Secteurs professionnels : Banque - assurances, Commerce et distribution, Informatique et réseaux, Tourisme

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, Je veux travailler dans le commerce



© Nyul/iStock.com

Le métier

Informer et accompagner

Le conseiller ou la conseillère en relation client à distance informe et accompagne clients et usagers. Par téléphone, courriel, tchat ou visioconférence, il ou elle apporte une réponse claire sur les délais, les paiements, les prestations, les remboursements ou le suivi de commande. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, la communication se fait en langue des signes françaises (LSF), souvent par écran interposé ou via des centres relais téléphoniques (CRT).

Fidéliser les clients

Il ou elle joue un rôle essentiel dans la stratégie de fidélisation de son entreprise, ou de celle qu'il ou qu'elle représente en CRT. Il ou elle signale aux clients les nouveautés, les offres promotionnelles et mène des enquêtes de satisfaction pour améliorer l'expérience utilisateur.

Proposer une offre personnalisée

En tant que commerciaux, les conseillers en relation client à distance démarchent des clients potentiels, adaptent leur discours en fonction du profil (âge, centres d'intérêt, pouvoir d'achat, etc.) et utilisent des outils d'analyse pour cibler les besoins. La capacité à s'adapter aux différents canaux de communication et aux publics spécifiques (notamment en situation de handicap) est aujourd'hui essentielle.

Compétences requises

Écoute active et sens du contact

Le conseiller ou la conseillère relation client à distance se distingue par son écoute et sa capacité à instaurer une relation de confiance. Les visioconseillers en LSF font preuve de pédagogie pour garantir la compréhension de leurs interlocuteurs sourds ou malentendants. Disponibles et réactifs, ils gardent leur sang-froid et relancent leurs interlocuteurs avec tact.

Réactivité et diplomatie

Face à des échanges souvent chronométrés, le conseiller ou la conseillère doit rapidement analyser la demande. Pour s'assurer de la bonne compréhension, il ou elle reformule ou re-signe (en LSF) les propos du client. Diplomate, il ou elle désamorce les tensions et propose une solution satisfaisante, tout en préservant les intérêts de son employeur. Qu'il s'agisse de vendre un produit, un service ou d'orienter une décision, le conseiller ou la conseillère argumente avec conviction et fait preuve de persévérance avec tact.

Aisance à l'écrit et à l'oral

La rédaction de courriels, commentaires, SMS ou courriers fait partie du métier. Une bonne maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe est indispensable. L'aisance à l'oral est cruciale, notamment en visioconférence, audioconférence ou tchat. La connaissance de l'anglais ou d'une autre langue est parfois exigée, surtout en contexte international

Où l'exercer ?

Sur site ou en télétravail

Les conseillers exercent généralement leur activité sur un plateau : un espace ouvert regroupant plusieurs postes, parfois cloisonnés pour garantir la confidentialité. Chaque poste est équipé d'un ordinateur avec caméra, casque, logiciels de gestion des appels et outils d'aide à la vente. En télétravail ou sur site, ils travaillent pour une entreprise, un CRT dédié aux personnes porteuses d'un handicap de communication, ou un service mutualisé. Le métier peut aussi se pratiquer en tant qu'indépendant.

Des horaires décalés

Les appels entrants s'enchaînent à un rythme soutenu. Depuis mars 2023, le démarchage est encadré : autorisé du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h, interdit les week-ends et jours fériés. Cette mesure protège les consommateurs contre les sollicitations abusives et les pratiques frauduleuses.

Une profession qui s'organise

Désireuse de réduire les rotations du personnel et d'améliorer son image, la profession s'est organisée. Les employeurs proposent davantage de CDI (contrats à durée indéterminée) à temps complet. Ils mettent aussi l'accent sur la formation continue en sensibilisant les conseillers aux gammes de produits proposés, à la gestion du stress, aux techniques de communication et à la maîtrise des outils numériques.

Les études

Après la 3^e

2 ans pour préparer le CAP opérateur de service - relation client et livraison.

3 ans pour le bac professionnel métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial ; option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale.

Après le bac

1 an pour préparer le CS assistance, conseil, vente à distance.

2 ans pour un BTS management commercial opérationnel ; négociation et digitalisation de la relation client ; tourisme... éventuellement complété par une licence professionnelle : commerce et distribution ; commercialisation de produits et services ; e-commerce et marketing numérique ; métiers du marketing opérationnel ; métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques... (1 an).

3 ans pour préparer un BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client, marketing et management du point de vente, stratégie de marque et événementiel...

CAP ou équivalent

[→ CAP opérateur/opératrice de service - relation client et livraison](#)

bac ou équivalent

[→ Bac pro métiers de l'accueil](#)

[→ Bac pro métiers du commerce et de la vente option A animation et gestion de l'espace commercial](#)

[→ Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale](#)

bac + 1

[→ CS assistance, conseil, vente à distance](#)

bac + 2

[→ BTS management commercial opérationnel](#)

[→ BTS négociation et digitalisation de la relation client](#)

[→ BTS tourisme](#)

bac + 3

[→ BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours business international : achat et vente](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente](#)

[→ BUT techniques de commercialisation parcours stratégie de marque et événementiel](#)

[→ Licence mention gestion](#)

[→ Licence pro mention commerce et distribution](#)

[→ Licence pro mention commercialisation de produits et services](#)

[→ Licence pro mention e-commerce et marketing numérique](#)

[→ Licence pro mention métiers du marketing opérationnel](#)

[→ Licence pro mention métiers du tourisme : commercialisation des produits touristiques](#)

Emploi et secteur

Tous secteurs confondus

La relation client à distance s'est imposée dans tous les secteurs (services publics, banque, assurance, tourisme, informatique, téléphonie...). De nombreuses prestations sont externalisées via des centres d'appels, parfois situés à l'étranger, mais les besoins en conseillers qualifiés restent forts sur le territoire national.

Une profession qui mobilise

Le recrutement de visioconseillers maîtrisant la LSF permet aux entreprises et services publics de répondre à leurs obligations d'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes ou malentendantes. Ce métier est aussi un levier d'insertion professionnelle, offrant un environnement adapté et valorisant.

Un secteur dynamique et résilient

Malgré les défis liés à l'automatisation et à l'intelligence artificielle, le secteur affiche une progression continue de ses effectifs. Dans un contexte concurrentiel, les entreprises misent sur une relation client soignée pour se démarquer, ce qui renforce les opportunités d'emploi dans ce domaine.

Évolution rapide

Après 2 ou 3 ans d'expérience, les conseillers peuvent devenir superviseurs et encadrer une équipe de 10 à 20 personnes. À terme, ils peuvent accéder au poste de chef de plateau, devenir formateurs ou évoluer vers d'autres fonctions commerciales dans l'entreprise.

Secteur

Ce métier peut être exercé dans tous les secteurs d'activité : agriculture ; BTP ; commerce et services ; énergie ; industrie.

Banque - Assurances

Commerce et distribution

Informatique et réseaux

Tourisme

Salaire du débutant

Variable en fonction du lieu et du statut d'exercice.

Pour aller plus loin

Sur le web

[Site de la vente à distance et du commerce électronique.](#)

Librairie



PARCOURS

Les métiers du commerce, du marketing et de la publicité

Paru le 14/10/2021

Broché • 12,00 €

PDF • 8,00 €

Centres d'intérêt

[J'ai le sens du contact](#)

[Je veux travailler dans le commerce](#)

Autres métiers à découvrir

**Vendeur de matériel médical,
paramédical**

Responsable e-commerce

Ingénieur technico-commercial

Marchandiseur

Responsable de la promotion des ventes