

EMPLOI



Salon Sup'Alternance

Que faire après son bac, son BTS ou sa licence ? (...) Début juillet, les résultats des examens viennent tout juste de tomber et de nombreux jeunes n'ont toujours pas trouvé de formation pour la rentrée. Pour tous ceux qui envisagent de poursuivre leurs études, Studyrama organise un nouveau rendez-vous afin de permettre aux jeunes de partir en vacances l'esprit serein. Cet événement s'adresse à ceux qui recherchent tout particulièrement une formation en alternance, les nouveaux bacheliers et jeunes de niveau Bac à Bac + 5.
Où ? Les Salons de l'Aveyron, 17 rue de l'Aubrac, Paris 12e.
Quand ? Mercredi 7 juillet de 10h à 18h.



Se vendre avec succès

Face aux recruteurs, vous allez devoir accepter d'être un produit pesé, emballé, présenté et vendu... Soit. Partez au combat avec les armes adéquates grâce à cet ouvrage à contre-courant qui vous propose d'appliquer à la recherche d'emploi ce que les méthodes de communication ont de plus efficaces. À savoir, le marketing afin de cibler l'entreprise et son recruteur, la psycho pour les décoder et la pub pour vous vendre avec succès.
Se vendre avec succès - François Meuleman aux Editions Dunos. Combien ? 12,90€. www.dunos.com

EN CHIFFRES

10.000

Emplois devraient être créés dans les téléservices d'ici 2015 sur toute la France.

1 280 à 1 800 € brut par mois

C'est le salaire mensuel moyen d'un téléconseiller, selon l'ONISEP.

+ de 75 %

C'est la proportion de travailleurs en CDI dans le secteur des téléservices.

Pour plus d'informations :
www.sp2c.org
www.centresdappels.com



LES TÉLÉSERVICES

→ Sophie BOLTZ

Plus qu'un simple coup de fil

Le secteur des téléservices semble rimer avec contrats temporaires. Mais ils peuvent aussi déboucher sur des emplois durables.

C'EST À SAVOIR

+ 2 % POUR LE MONSTER INDEX DE L'EMPLOI FRANCE

Le Monster Index de l'Emploi France a progressé de 2 % en avril, atteignant ainsi son plus haut niveau depuis 11 mois. C'est dans les secteurs de l'accueil et du tourisme que la progression est la plus marquée.

DELANOÛ FAIT TROIS PROPOSITIONS POUR FAVORISER L'EMPLOI DES SENIORS

Permettre un meilleur accès à la formation professionnelle, encourager financièrement les entreprises à embaucher des seniors et former des "référents seniors" au sein de Pôle Emploi faciliterait, selon Bertrand Delanoû, l'emploi des seniors.

INTENTIONS D'EMBAUCHE EN HAUSSE

Le nombre de déclarations d'embauche hors intérim de plus d'un mois a augmenté sur les trois premiers mois de l'année 2010 pour atteindre un peu plus de 4,8 millions, selon les derniers chiffres publiés par l'Accoss. La hausse a été de 3,5 % au début de l'année, ce qui porte à 82 % la progression sur un an.

Le téléphone sonne. Les télé-conseillers au bout du fil sont bien formés car leur secteur, celui des télé-services, se professionnalise. Il y a des téléopérateurs et des téléprospecteurs qui émettent des appels et assurent une gestion commerciale. Mais aussi des hot-liners qui reçoivent des appels, suivis ou non d'une gestion de dossier. Tous ces professionnels, environ 210.000 en France, doivent être performants pour répondre aux exigences toujours plus strictes des entreprises. Leur objectif premier est d'être compris par leurs interlocuteurs et de savoir convaincre. Une tâche loin d'être facile, qui demande souvent un certain niveau d'études.

De Bac à Bac +2

"Les téléopérateurs et téléprospecteurs sont recrutés au niveau Bac. Quant aux autres, ils doivent être titulaires d'un diplôme de niveau Bac à Bac +2. Et tous les téléconseillers doivent déjà posséder au moins six mois d'expérience", explique Véronique Thévenot, directrice d'une agence Adia Tertiaire spécialisée dans les téléservices. Les candidats

détenteurs d'un BTS MJC (Management des unités commerciales) ou d'un BTS NRC (Négociation relation clients) bénéficient d'un atout certain, mais d'autres profils sont les bienvenus. Ainsi, avant de décrocher le téléphone, certains téléconseillers ont suivi des cursus plus longs. "La majorité de notre effectif se trouve entre Bac +2 et Bac +5", précise Thierry Godo, responsable d'Excelia, une entreprise de téléservices spécialisée dans la gestion d'incidents dans les immeubles.

L'élocution, la base

Les téléconseillers doivent parfaitement maîtriser la langue française et être dotés d'une excellente élocution. "Nous testons les compétences des candidats lors de mises en situation, souligne Véronique Thévenot. Un débit trop rapide, un bégaiement ou un accent trop fort peuvent gêner la conversation." S'entretenir avec des inconnus n'est pas toujours évident. Aussi le sens de l'écoute, la résistance au stress, l'autonomie, l'adaptabilité et la motivation sont des qualités particulièrement prisées. Une fois

que l'agence d'intérim a décelé ces compétences chez le candidat, la formation en entreprise peut commencer.

Une activité saisonnière

Les besoins des entreprises varient avec les saisons. "Chaque année, l'activité est surtout importante de juillet à janvier. La demande est particulièrement forte en septembre" constate Véronique Thévenot. Ainsi les nombreux intérimaires du secteur seront souvent sollicités durant la période des soldes estivales. La directrice précise qu'il n'y a que peu de recrutements en CDI sur son secteur, à l'exception de quelques postes de superviseurs ou de responsables d'équipes.

Mais d'autres métiers des téléservices peuvent offrir des perspectives d'embauches durables. Thierry Godo, lui se montre très optimiste : "notre structure est jeune et en pleine croissance. Nous prévoyons de recruter entre 10 et 15 téléconseillers à temps plein, rémunérés au-dessus du SMIC. En général, nous embauchons à 90 % en CDI."

www.carriereonline.com
C'est si simple de faire carrière !

CarriereOnline