

TÉMOIGNAGE DE TRAVAILLEUR

Téléconseillère - Marine Lallier

Je m'appelle Marine, j'ai 23 ans, je travaille dans une société de télé conseil à Rueil Malmaison.

Mon métier consiste tout simplement à appeler et à recevoir des appels de prospects ou clients, c'est-à-dire des personnes qu'on vise pour leur proposer une solution ou un service.

J'ai choisi ce métier au départ comme travail alimentaire, et ensuite c'est devenu un peu une passion.

Apprendre à convaincre les

personnes, à leur expliquer notre point de vue et la solution qu'on propose pour les aider, c'est quelque chose qui m'a plu et c'est pour moi un but, chaque jour, de convaincre le plus de personnes possibles grâce à chacun de mes appels.

Il y a parfois des moments difficiles. Parfois certaines personnes ont du mal à être simplement téléconseillers, à ne pas prendre les remarques pour elles. Parfois on se fait insulter au téléphone. Et parfois on en rigole également lorsqu'on finit un appel avec des situations gênantes

ou très drôles. On en parle tous ensemble et c'est ça qui nous permet vraiment de rester soudés.

Parler pendant huit heures d'affilée, on ne se rend pas compte mais, même pour moi qui aime ça, ça peut être fatiguant.

Même si nous avons un casque, il y a tout de même un bruit de fond. Et lorsque nous l'enlevons, nous entendons le discours à tenir de dix-huit bouches différentes. J'exagère peut-être, mais c'est ce qui peut parfois donner des mots de tête dans ce métier ou du moins dans

l'environnement.

On pense qu'on est tous capables de passer des appels, et que c'est la chose la plus simple du monde de communiquer, alors que pas du tout ! Il faut penser à tous les critères qui entrent en compte, d'abord la personne qu'on a en face de nous : être capable de répondre exactement à sa réaction, de savoir quoi répondre.

Ce n'est pas tout le temps un discours. On a un script à suivre, mais on est souvent amené à aller au-delà du script, pour nous-même apporter

notre perception et convaincre les personnes. Quelqu'un qui ne croit pas en ce qu'il propose n'arrivera pas à convaincre la personne en face de lui, alors que lorsqu'on comprend nous-mêmes on sait quels arguments rétorquer aux objections.

Il faut aussi être capable de s'adapter, d'adapter son comportement, sa voix, sa sensibilité. Il y a des personnes avec qui on va parler calmement, d'autres avec qui on va être obligé de parler plus fort, d'autres avec qui on va être obligé d'expliquer quinze fois.

On nous demande de sourire, d'être bienveillants. On nous demande d'avoir un bon débit, une bonne intonation, une bonne intensité. On nous demande de faire un message d'accueil précis, une prise de congé précise, tout en ayant répondu à toutes les questions concernant l'éligibilité, concernant les coordonnées...

Lorsqu'on a un appel, on ne pense pas à tout parce qu'on n'a pas la grille de notation sous les yeux, et pourtant on a quand même ce devoir de remplir les cases, les critères de

qualité, car c'est notre métier, la voix et la présentation.

Donc tout doit être fait dans les règles de l'art, si je puis dire ça comme ça.

©Universcience, 2022

Évolutions industrielles, une exposition à la Cité des sciences et de l'industrie

Commissaire de l'exposition : Sophie Manoff

Chef de projet audiovisuel : Christophe Leraie

Chargée d'accessibilité aux publics sourds et malentendants : Marion Fouque