



# TELEOPERADOR/A

Persona encarregada de la comunicació amb el client principalment per via telefònica en relació a productes i/o serveis.

## FUNCIONS I TASQUES:

- Atendre i /o efectuar operacions telefòniques en relació amb el client:
  - Gestió de vendes i comandes
  - Fidelització
  - Recollida, negociació i seguiment d'incidències
  - Concertació de cites
  - Actualització d'informació
  - Derivació de trucades
  - Realització de tele enquestes
  - Informació
- Registre informàtic de dades
- Enviar mailings, missatges breus, SMS a telèfons mòbils

**FAMÍLIA:** Comerç i Màrqueting



## OCUPACIONS RELACIONADES

Venedor/a  
 Promotor/a comercial  
 Operador contac-center  
 Televenedor/a  
 Operari/ària de venda en comerç

## REQUISITS



## FORMACIÓ

### REGLADA

#### Mínima:

Graduat en Educació secundària ( GESO ) o equivalent

#### Altres:

Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Comerç i màrqueting - Grau Mitjà

### ESPECIALITZADA

Comunicació i comportament del consumidor

Atenció al client

Telemàrqueting

Tecnologies aplicades al comerç

Comunicació telefònica

Tècniques de negociació

Estratègies d'atenció de reclamacions...

### CARNETS PROFESSIONALS

→ No es demanen.

### CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT


No hi ha CP per aquesta ocupació.

Aquesta ocupació normalment no requereix experiència ja que la formació és a càrrec de l'empresa que contracta el treballador.





## EXPERIÈNCIA



 <h2>COMPETÈNCIES</h2>	<b>LINGÜÍSTIQUES</b>				
	Coneixements de la llengua castellana i catalana o llengua autonòmica. A criteri de l'empresa es podran requerir coneixements d'altres idiomes.				
	<b>DIGITALS</b>				
	Nivell usuari bàsic				
	<b>TRANSVERSALS</b> (1 bàsic; 2 mitjà, 3 alt, 4 molt alt)				
	→ Comunicació	1	2	3	4
	→ Orientació al client				
	→ Autocontrol				
→ Orientació a l'assoliment					
→ Persuasió					
→ Tolerància a la frustració					
<b>TÈCNIQUES</b>					
Agilitat i domini en la introducció de dades informàtiques Aquesta ocupació normalment no requereix experiència ja que la formació és a càrrec de l'empresa que contracta el treballador.					

CONDICIONS LABORALS	
<b>JORNADA I HORARIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pot oscil·lar entre 4 i 8 hores.</li> <li>→ La possibilitat de treballar mitja jornada la converteix en una ocupació per a estudiants.</li> <li>→ L'horari de la jornada laboral és habitualment matí o tarda. En ocasions puntuals es pot treballar algun cap de setmana.</li> </ul>
<b>RETRIBUCIONS SALARIALS</b>	→ Segons conveni.
<b>ENTORN DE TREBALL</b>	→ Espais tancats i reduïts, generalment oficina.
<b>TIPUS D'EMPRESES</b>	→ Petita, mitjana i gran empresa
<b>CONTRACTACIÓ</b>	→ És habitual la contractació amb caràcter temporal, especialment el contracte d'obra i servei.
<b>MOBILITAT GEOGRÀFICA</b>	→ No és habitual en aquesta ocupació.
<b>MOBILITAT FUNCIONAL</b>	→ No és habitual en aquesta ocupació.



FONTS D'INTERÈS	
 <b>FORMACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <a href="#">SEPE- Certificats de professionalitat</a></li> <li>→ <a href="#">Especialitats formatives SOC:</a></li> <li>→ <a href="#">Estudis reglats CFGM i CFGS</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <a href="#">Buscador de convenis GENCAT:</a></li> <li>→ <a href="#">Certificar experiència</a></li> </ul>	 <b>LABORAL</b>