

## Fonction

### TELEOPERATEUR II.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES II.3 \(H/F\)](#) 
- [GUICHETIER A DISTANCE / SERVICE CONSOMMATEUR II.1 \(H/F\)](#)
- [GUICHETIER A DISTANCE REFERENT / SERVICE CONSOMMATEUR II.3 \(H/F\)](#)
- [GUICHETIER A DISTANCE CONFIRME / SERVICE CONSOMMATEUR II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [TELEOPERATEUR II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES III.2 \(H/F\)](#)

## Compétences

### Comportementales Socles

#### Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Effectif de la fonction