

cinq secteurs qui recrutent (3/5)

Télévendeurs et conseillers manquent à l'appel...

Métiers " passerelles ", l'expérience de téléconseiller apporte une plus-value en compétence commerciale toujours exportable.

On les appelle « télévendeurs », ou « agents d'enquête ». Ou encore « téléconseillers ». Des métiers récents, liés évidemment au développement des centres d'appels en France, aujourd'hui baptisés « centres de relations clients ». Six se sont implantés en Loir-et-Cher. Une manne supplémentaire, en matière d'offres d'emplois, proposant un panel de métiers paradoxalement méconnus, souffrant parfois d'a priori liés à une méconnaissance du secteur, de ses possibilités, et des réalités du travail.

« Des métiers passerelles, résume-t-on à Pôle emploi, notamment pour des personnes en recherche professionnelle. Qui sont avant tout basés sur la relation clientèle, et offrent des évolutions rapides. Car on peut se former aisément, les entreprises hésitant rarement à investir dans l'apprentissage des outils informatiques quand le salarié fait preuve de motivation. » Se former mais aussi se spécialiser.

Pas de diplômes, mais des aptitudes...

S'il n'est requis ni diplôme, ni expérience particulière pour débiter, il convient en revanche de disposer d'un minimum d'aptitudes : capacité d'écoute, d'analyse rapide, de synthèse, d'organisation et de



Conseillers, télévendeurs, superviseurs-managers, sont quelques-unes des spécialisations recherchées par les centres de relations clients.

gestion de l'information, d'expression aussi. Et pouvoir travailler sous-tension, l'une des contraintes liées à ces emplois. « Un métier qui en plus d'une rémunération, ouvre vers d'autres postes et, surtout apporte une réelle plus-value en compétence commerciale transposable à tous les secteurs », insistent les référents de Pôle Emploi. « On peut s'y découvrir une vraie vocation pour la rela-

tion clientèle, et rebondir par exemple vers la grande distribution. »

Les assurances aussi

Selon les chiffres enregistrés jusqu'à la mi-janvier, d'autres secteurs du tertiaire recrutent, dont l'assurance prévoyance. Conseillers, télévendeurs, responsables, commerciaux et superviseurs-managers sont ainsi les cinq métiers en manque de

personnel. Cent cinquante postes étaient ainsi sur le marché l'an passé ; principalement dans le Blaisois.

De même les cabinets comptables sont-ils à la recherche de personnels. Des comptables, mais aussi des cadres collaborateurs experts-comptables. Une quarantaine d'annonces furent proposées en 2008 sur le Loir-et-Cher.

(Photo NR)

“ On line ” : l'union fait la force

Originale expérience, menée par la Maison de l'emploi du Blaisois associant cinq centres de relations clients implantés sur le secteur. Lesquels œuvrent dans des services et des spécialisations pour le moins variés : banque, téléphonie, vente et commerce, recouvrement, informatique. Un secteur en constante progression depuis dix ans qui concerne 8 % de la population active en France. Et représente... plus de 1.000 emplois sur le territoire d'Agglopolys !

Contre les idées reçues

Dans la dynamique initiée par la Maison de l'emploi, les cinq entreprises concernées œuvrent sur des pistes communes. La création de forums d'information et de recrutements, mais aussi des visites organisées pour des étudiants en gestion, commerce, management et des intermédiaires de l'em-



Affluence lors du dernier forum « on line » organisé par la Maison de l'emploi du Blaisois.

(Photo sd)

ploi. Objectif : mieux faire connaître un domaine d'activité... qui se doit de lutter contre les idées reçues.

Autre ambition affichée : renforcer la professionnalisation des demandeurs d'emploi « pour leur permettre de postu-

ler dans de meilleures conditions ».

Agir ici

Ont également été mis en place une évaluation des habiletés et aptitudes pour les recrutements avec la plateforme de

vocation de Pôle emploi et un module de formation qualifiant, avec l'IFC Pro à Blois. Enfin, les cinq centres de relations clients travaillent sur une base de CV commune, afin d'optimiser les recrutements et l'évolution des salariés. « C'est instituer une véritable politique de fidélisation basée sur la montée en compétences, la performance, et l'acquisition d'un métier », résume Sylvia Sanchez, directrice de la Maison de l'emploi du Blaisois. « Mais c'est également, pour ces cinq sociétés, une façon de témoigner de leur volonté d'agir pour l'emploi sur notre territoire. » Une première que la Maison de l'emploi du Blaisois entend décliner pour d'autres secteurs d'activité. Ainsi, pour la cosmétopharma, ce sont quatre entreprises qui se sont mobilisées ensemble pour la création d'une formation adaptée à leurs besoins...

le chiffre

3

C'est le nombre de secteurs, qui dans le domaine du tertiaire en Loir-et-Cher sont porteurs d'emplois : l'assurance-prévoyance (294 entreprises dans le département), les six centres d'appels implantés en Loir-et-Cher, et les cabinets comptables (88 enregistrés au 19 janvier dernier).

pratique

> **Forum.** Un forum des commerciaux se déroulera le 10 avril prochain dans les locaux de la Maison de l'emploi du Blaisois. Renseignements : Pôle emploi au 39.49.

> **Projet on line.** Sur le site internet de la Maison de l'emploi du Blaisois, sont présentés cinq centres de relations clients implantés sur le secteur avec possibilité d'adresser des CV à ces entreprises en ligne.

> **Formations.** Une formation IFC-Pro (Blois) de « Conseiller clientèle à distance » est organisée du 9 mars au 26 juin prochains. Treize places sont disponibles. La clôture des dossiers de candidatures est fixée à la fin de ce mois.

> **Téléopérateurs.** La chambre de métiers et de l'artisanat à Blois via Entreprise d'entraînement pédagogique organise une formation « Téléopérateurs » rémunérée en entrées et sorties permanentes avec trente places disponibles sur l'année.

Envoyez votre CV

Vous êtes tenté par un des métiers du secteur tertiaire ? Envoyez votre CV à « **La Maison de l'emploi du Blaisois - opération NR** », 15, avenue de Vendôme, 41000 Blois. Votre curriculum sera traité par Nathalie Bonnafous, chargée de répondre à toutes vos questions et de transmettre les CV aux référents spécialisés de Pôle Emploi. Tél. 02.54.51.94.92.

Mail : maisondelemploiblois@orange.fr Web : www.maison-emploi-blaisois.com

demain

L'industrie

Quatrième partie de notre enquête demain, consacrée à l'industrie. Avec notamment deux domaines en pointe s'agissant du recrutement : l'agroalimentaire et la cosmétopharma.