

Fiche de poste : Agent d'appels

Nom du poste	Statut
Agent d'appels	Employé(e) Coef 160
Supérieurs hiérarchiques	
Chef des Ventes	
Convention collective	
Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire	
Objectifs	
<ul style="list-style-type: none"> - L'agent d'appels chez Première Ligne aura en charge la gestion des appels entrants de clients pharmaciens pour le compte d'un ou plusieurs Laboratoires. L'agent d'appels a pour objectifs, de comprendre les besoins des clients pharmaciens, afin de leur apporter des propositions commerciales en adéquation avec leurs demandes et/ou des solutions à leurs problèmes. - L'agent d'appels peut être amené à réaliser des appels sortants de manière ponctuelle. - L'agent d'appels gère certaines tâches administratives pendant les temps d'attente (entre deux appels). <p>Chaque agent d'appels se verra remettre en début de chaque mois une feuille de route précisant les objectifs mensuels.</p>	
Tâches principales	
<ul style="list-style-type: none"> - Prendre les commandes et gérer des litiges de clients pharmaciens avec un discours professionnel. - Commercialiser des produits avec un discours commercial adapté à chaque client. - Gérer chaque fiche client : suivre, proposer de nouveaux produits plus adaptés mais aussi conseiller chaque client. 	
Qualités requises	
<ul style="list-style-type: none"> • Sens commercial • Autonomie • Ecoute • Capacité d'analyse et de synthèse • Organisé et rigoureux • Adaptabilité • Sens du contact, sourire • Ténacité 	
Rémunération : fixe + primes sur objectifs	