

# Télévendeuse

elle crée **son entreprise**



Béatrice, 32 ans, télévendeuse, souhaite développer une activité indépendante d'accueil téléphonique-secrétariat afin d'être autonome et d'améliorer ses revenus. Récit...



Cette fiche est le témoignage d'une salariée ayant effectué un Congé Individuel de Formation. Elle concourt à illustrer les différentes étapes d'un parcours, les difficultés et les choix effectués.

**E**n 1989 après son BTS action commerciale, Béatrice saisit l'opportunité de devenir télévendeuse. En 1992, télévendeuse à temps partiel chez un détaillant en papeterie, elle gère les réclamations et anime le showroom. Elle considère cette expérience de quatre années comme déterminante. Elle apprécie notamment d'avoir des responsabilités et une plus grande liberté dans la gestion de son emploi du temps.

Souhaitant se consacrer à l'éducation de ses enfants, elle démissionne en 1996.

Plus compatible avec sa vie de famille, elle reprend un poste d'assistante à temps partiel chez un dentiste.

Au bout d'une année, elle fait le choix de revenir à une activité dans le conseil client téléphonique en intérim. Ses missions sont variées. Elle est télévendeuse sur des plateformes importantes puis sur des plateformes de tailles plus modestes assurant un suivi qualitatif plus en lien avec son état d'esprit.



## LE PARCOURS DE BÉATRICE

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 1989 | BTS Action commerciale               |
| 1989 | Télévendeuse (grossiste en surgelés) |
| 1992 | Télévendeuse (détaillant papeterie)  |
| 1996 | Congé maternité                      |
| 1996 | Assistante dentaire (temps partiel)  |
| 1997 | Télévendeuse (intérim)               |
| 2003 | Assistante litige                    |
| 2004 | Téléconseillère                      |
| 2007 | Formation "Créer son entreprise"     |
| 2007 | Chef d'entreprise                    |

Cette période intérimaire est l'époque d'une maturation professionnelle. Béatrice prend conscience que la relation téléphonique clientèle lui convient et qu'elle n'envisage plus de travailler dans un autre secteur.

**E**n 2006, elle vient au Fongecif avec l'objectif de créer une activité de secrétariat-standard avec une amie. Elle souhaite connaître les modalités de financement d'une formation car elle considère que son projet est abouti.

Le premier entretien la déstabilise. Béatrice possède une expérience notable dans le domaine du télé-conseil et souhaite une formation à la création d'entreprise, sans envisager de démarches préliminaires.

Au cours de l'entretien, elle réalise qu'il lui faut affiner son projet professionnel. Avec le conseiller Fongecif, elle élabore un plan d'action en deux temps :

- Identifier ses motivations principales à devenir indépendante.
- Écrire un projet, en ciblant les prestations proposées, les cibles de clientèles visées et en procédant à une évaluation des moyens matériels et de l'expérience susceptible d'être mobilisés pour le projet.

Le conseiller l'aide à formaliser son projet et l'encourage à réfléchir au choix du statut de son entreprise.

Des entretiens téléphoniques réguliers avec le Fongecif, la participation aux journées des entrepreneurs dispensées par la CCI, lui permettent d'avancer dans son choix d'installation.

**E**n travaillant sur son parcours professionnel et sur les transferts possibles de compétences, avec les documents proposés par le Fongecif, elle rédige un projet plus ambitieux en valorisant ses compétences bureautiques et commerciales qu'elle ne pensait pas mettre à contribution.

Ces étapes franchies, Béatrice choisit la formation "Créer ou reprendre une entreprise".

Béatrice termine sa formation en juin 2007 et crée son entreprise. Elle débute avec deux clients qu'elle fidélise tout en prospectant pour en trouver d'autres. Au cours de l'année, elle fait évoluer le nombre de ses clients et assure le standard d'un avocat ce qui ne faisait pas partie de son projet initial mais lui ouvrira d'autres perspectives.

Béatrice reconnaît que l'accompagnement du Fongecif lui a permis de faire aboutir un projet ancien.