

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 12504**

Intitulé

TP : Titre professionnel Conseiller(ère) relation client à distance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)) Modalités d'élaboration de références : CPC Commerce et distribution	Le représentant de l'unité départementale (UD) compétente de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller (ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.

Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il (elle) respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise et il (elle) vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie. Tout au long de son activité, il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Dans le cadre de prestations de services, il (elle) participe aux enquêtes ou sondages. Il (elle) administre un questionnaire par téléphone et collecte les informations recherchées. Pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, il (elle) délivre aux publics des renseignements à caractère réglementaire, donne des informations sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier. Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, le (la) conseiller (ère) relation client à distance reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de niveau 1. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie.

Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le (la) conseiller (ère) relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il (elle) réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistre des commandes. Il (elle) vend des produits ou des services, propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles. Le (la) conseiller (ère) relation client à distance accompagne le client durant le processus d'achat et de règlement. Il (elle) procède à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances, propose des solutions et cherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le (la) conseiller (ère) relation client à distance est force de proposition pour l'amélioration des supports, tels que les guides d'entretien et les outils de communication, fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise et participe à la démarche qualité.

Le (la) conseiller (ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé ou externalisé à l'entreprise, généralement au sein d'une équipe encadrée par un (e) responsable d'équipe auquel (à laquelle) il (elle) rend compte des résultats de son action. Le cas échéant le (la) conseiller (ère) relation client à distance exerce sa mission à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

1. Assurer des prestations de services et de conseil à distance

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur.

Apporter une assistance de niveau 1 au client.

Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

2. Réaliser des actions commerciales à distance

Réaliser des actions de prospection par téléphone.

Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles.

Vendre des produits et des services.

Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention.

Assurer le recouvrement amiable de créances.

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance.

Gérer des dossiers en relation client à distance.

Utiliser les technologies de la relation client à distance.

Participer à une démarche qualité en relation client à distance.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- l'informatique et la téléphonie ;
- les banques, assurances et mutuelles ;
- la distribution ;
- l'énergie ;
- le transport et le tourisme ;
- la santé ;
- la vente à distance et le E-commerce ;
- l'assistance ;
- les administrations ;
- les services à la personne et aux entreprises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conseiller (ère) relation client à distance ;
- conseiller (ère) clientèle, chargé (e) de clientèle ;
- télégestionnaire ;
- chargé (e) d'assistance, hotliner ;
- conseiller (ère) clientèle multimédia ;
- conseiller (ère) commercial (e) sédentaire ;
- téléconseiller (ère) ;
- conseiller (ère) offre de service ;
- téléopérateur (trice) ;
- téléacteur (actrice) ;
- télévendeur (euse) ;
- téléprospecteur (trice) ;
- télé-enquêteur (trice) ;
- chargé (e) de recouvrement ;
- conseiller (ère) voyage.

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

M1401 : Conduite d'enquêtes

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 12504 - Assurer des prestations de services et de conseil à distance	Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone. Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur. Apporter une assistance de niveau 1 au client. Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 12504 - Réaliser des actions commerciales à distance	Réaliser des actions de prospection par téléphone. Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles. Vendre des produits et des services. Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention. Assurer le recouvrement amiable de créances.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 01/06/2001 paru au JO du 21/06/2011 - Arrêté du 21/12/2015 modifiant l'arrêté du 03/07/2003 modifié paru au JO du 23/01/2016

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et

remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi)
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministre chargé de l'emploi.

Arrêté du 19 janvier 2010 définissant les conditions d'agrément des organismes

Références autres :

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Arrêté du 21/12/2015 modifiant l'arrêté du 03/07/2003 modifié paru au JO du 23/01/2016

Certification précédente : Conseiller(ère) service client à distance