

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26289**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Téléconseiller(ère)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité - Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3300 - Mutualité

Code(s) NSF :

313w Vente de produits financiers

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/La téléconseiller(ère) gère les appels entrants et/ou sortants dans le respect d'objectifs quantitatifs et promeut l'image de la mutuelle.

Il/Elle est plus particulièrement chargé(e) de :

- traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande capacité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- répondre aux demandes d'information sur la compréhension du dossier
- exécuter les actes de gestion liés à certains appels
- effectuer des appels sortants
- participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active
- s'adapter aux situations de stress

Le/La titulaire de la certification est capable de :

- écouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur
- recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation
- apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...)
- prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil
- promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle
- prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil
- utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects

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

Le/La Téléconseiller(ère) est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité

Les emplois occupés peuvent être :

- téléconseiller/ère,
- téléprospecteur/trice,
- télévendeur/euse

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte cinq composantes :

1. accueil, information, orientation, ou conseil à partir de sa connaissance des produits et des publics cibles de la mutuelle
2. valorisation de l'image de la mutuelle auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle
3. intégration de la réglementation liée au code de la mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents
4. optimisation des potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente
5. utilisation des outils informatiques de traitement de l'information liés à la gestion des appels téléphoniques

N.B. : Dans tous les cas, un entretien d'accueil et d'orientation est prévu en amont afin d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu à une évaluation et les compétences à acquérir qui feront l'objet d'une formation comportant des modules de formation en centre et des périodes en entreprise.

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	

Après un parcours de formation continue	X	50% de représentants de l'organisation patronale (UGEM) 50% de représentants des organisations syndicales.
En contrat de professionnalisation	X	idem
Par candidature individuelle	X	idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	idem

	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 :

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

Arrêté du 03 octobre 2007 publié au Journal Officiel du 13 octobre 2007 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, avec effet au 13 octobre 2007, jusqu'au 13 octobre 2009.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 26 mai 2016 publié au Journal Officiel du 07 juin 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Téléconseiller(ère)" avec effet au 07 juin 2016, jusqu'au 07 juin 2020.

Arrêté du 12 juillet 2010 publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Téléconseiller(ère), avec effet au 22 juillet 2010, jusqu'au 22 juillet 2012.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

UGEM

Lieu(x) de certification :

OEMM (Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité) 17 avenue Victor Hugo
75016 Paris

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

Historique de la certification :

Certification précédente : Téléconseiller(ère)