

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27066**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Conseiller offre de services

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) du régime général de sécurité - Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

Code(s) NSF :

310t Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (réalisation du service), 313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le conseiller offre de service :

Gère la relation client : renseigne et conseille les usagers/clients ou partenaires, par téléphone, courriel, accueil physique, concernant la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'oriente si nécessaire vers les services compétents

Réalise les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises

Réalise des appels ou courriels sortants, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresse la documentation nécessaire

Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des outils proposés par la branche de législation

Les capacités attestées :

Accueillir son interlocuteur et créer un climat de confiance

Ecouter et reformuler la demande de son interlocuteur pour mieux lui répondre ou l'orienter

Apporter une réponse fiable et compréhensible à son interlocuteur en un minimum de temps

Transmettre toutes les informations utiles au traitement de la demande par le back office ou par les partenaires, en utilisant les outils appropriés

Respecter les règles du secret professionnel et de déontologie au quotidien

Utiliser les outils d'information, maîtriser les modes opératoires de consultation du dossier de l'utilisateur/client

Conduire un entretien et le conclure

Adapter son organisation "en fonction" de l'activité du reste de la plateforme

Développer un argumentaire clair pour valoriser les missions de sa branche

Utiliser les outils d'information, maîtriser les modes opératoires de consultation du dossier de l'utilisateur

Apporter une réponse fiable et compréhensible à son interlocuteur en un minimum de temps

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

L'emploi est exercé le plus fréquemment dans un organisme du régime général de Sécurité sociale (CPAM, Caf, Urssaf, Carsat, établissement d'Ugecam) dont l'effectif est compris entre 50 et 3000 salariés.

Téléconseiller

Technicien d'accueil

Conseiller cotisant

Technicien information et orientation

Conseiller télé procédure

Référent relation client

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1201 : Accueil et services bancaires

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation la certification comporte 4 composantes liées au 11 capacités énumérées ci-dessus :

Contrôles continus : contrôles continus notés, comptant dans les résultats

Epreuve écrite : études de cas et questions de cours, en fin de formation

Epreuve orale : positionnement du candidat par rapport à son métier et analyse d'une situation professionnelle rencontrée

Applications professionnelles tutorées : mises en situation professionnelles guidées par un tuteur

Validité des composantes acquises : illimitée

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	Le jury est composé de 3 personnes : un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant du centre régional de formation (qui n'est pas intervenu dans la formation) un représentant du métier appartenant à la même branche un représentant d'une autre branche
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé de 3 personnes : un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant du centre régional de formation (qui n'est pas intervenu dans la formation) un représentant du métier appartenant à la même branche un représentant d'une autre branche
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X	Le jury est composé de 3 personnes : un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant du centre régional de formation (qui n'est pas intervenu dans la formation) un représentant du métier appartenant à la même branche un représentant d'une autre branche

	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 26 septembre 2016 publié au Journal Officiel du 04 octobre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Conseiller offre de services" avec effet au 04 octobre 2016, jusqu'au 04 octobre 2019.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

606 CQP délivrés depuis fin 2013 soit environ 200 par an dont 9 par la voie de la VAE
<http://extranet.ucanss.fr/portail/portal/default/psalariesnc#>

Autres sources d'information :

<http://extranet.ucanss.fr/portail>

[Ucanss](#)

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du régime général de sécurité - Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS) : Île-de-France - Paris (75) [18 avenue Léon Gaumont 75980 Paris cedex 20]

Ucanss 18 avenue Léon Gaumont 75980 Paris cedex 20

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

15 centres régionaux de formation professionnelle sur l'ensemble du territoire

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des référentiels : CPNEFP du Régime général de Sécurité sociale