

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Conseiller(ère) relation client à distance
Niveau IV

Arrêté du : 03/07/2003

J.O. du : 23/01/2016

Date d'effet au : 05/07/2016

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	1/12

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	2/12

Sommaire

Activité-type 1 : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance p. 5

- ▶ Situation 1 : Enquête par téléphone p. 5
- ▶ Situation 2 : Réponse à un usager..... p. 6
- ▶ Situation 3 : Assistance de niveau 1..... p. 7
- ▶ Situation 4 : Argumentation d'une solution adaptée aux besoins et profil client..... p. 8

Activité-type 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance p. 9

- ▶ Situation 1 : Prise de rendez-vous par téléphone auprès d'un prospect p. 9
- ▶ Situation 2 : Prise de commande et vente p. 10
- ▶ Situation 3 : Fidélisation d'un client passif p. 11
- ▶ Situation 4 : Recouvrement amiable..... p. 12

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	3/12

Activité-type 1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

► Situation 1 *Enquête par téléphone*

Compétences à évaluer

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une étude de marché et à partir d'un questionnaire d'enquête informatisé mis à disposition sur son poste de travail, le stagiaire contacte, par téléphone, un client ou un prospect et déroule son questionnaire.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Emission d'un appel téléphonique
Questionnaire d'enquête complété

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le questionnaire est déroulé dans son intégralité
Le canevas d'entretien est respecté
La formulation des questions est respectée
Les réponses sont retranscrites sans interprétation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	5/12

Activité-type 1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

► Situation 2 Réponse à un usager

Compétences à évaluer

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur

Description de la situation d'évaluation-type

Au sein d'un service de la fonction publique, lors d'un appel entrant, le stagiaire répond à la demande d'information d'un usager en utilisant le site « service-public.fr » et lui apporte une réponse appropriée. Il dispose d'un fichier informatique des appels reçus qu'il renseigne à la fin de la communication.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Réception de l'appel téléphonique d'un usager
Recherche d'information sur le web
Communication de l'information à l'utilisateur
Mise à jour du fichier d'appels

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La demande de l'interlocuteur est identifiée
La réponse est appropriée à la demande, conforme à la procédure, donnée sans interprétation
Les attentes et besoins de l'interlocuteur sont satisfaits
Le service compétent est identifié
Le dossier est mis à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	6/12

Activité-type 1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

► Situation 3 Assistance de niveau 1

Compétences à évaluer

Apporter une assistance de niveau 1

Description de la situation d'évaluation-type

Lors d'un appel entrant, le stagiaire répond à une réclamation client. A l'aide des documents remis par le formateur décrivant le contexte d'une entreprise et les procédures concernant les retours produits, il évalue le niveau d'intervention et le degré d'urgence afin d'apporter une réponse appropriée à la demande.

Il qualifie la fiche contact et remplit la fiche d'intervention à destination d'un interlocuteur interne ou partenaire et envoie un mail de confirmation au client.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Réception de l'appel d'un client
Traitement d'une réclamation
Edition d'une fiche d'intervention
Mise à jour du dossier client
Mail de confirmation

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les procédures de l'entreprise sont respectées
Le diagnostic de la situation est précis
La solution proposée au client est pertinente
La solution proposée est valorisée
La formalisation écrite est conforme à la solution validée par le client
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	7/12

Activité-type 1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

► Situation 4 Argumentation d'une solution adaptée aux besoins et profil client

Compétences à évaluer

Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Lors d'un appel client au service commercial, le stagiaire conseille un client et argumente la solution la plus adaptée à son profil et ses besoins. Le stagiaire dispose d'éléments d'informations commerciales (catalogues, procédures CGV...) et de la fiche client.
Il laisse un commentaire dans la fiche contact du client.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Réception de l'appel d'un client
Conseil et argumentation de la solution proposée
Mise à jour de la fiche client

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La demande de l'interlocuteur est identifiée
La recherche de données est optimisée
La réponse est appropriée à la demande
La compréhension de la réponse par le prospect ou le client est vérifiée
Le temps de traitement de la demande est optimisé
La qualification de la base de données est pertinente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	8/12

Activité-type 2 Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

► Situation 1 *Prise de rendez-vous par téléphone auprès d'un prospect*

Compétences à évaluer

Réaliser des actions de prospection par téléphone

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une base de données clients ou prospects remis par le formateur, le stagiaire appelle un contact afin de détecter ses besoins et lui proposer un rendez-vous. Il met à jour le planning commercial et qualifie le fichier de façon détaillée pour le communiquer à un interlocuteur en interne.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Emission d'un appel téléphonique
Identification des besoins
Prise de rendez-vous
Qualification du fichier et du planning de rendez-vous

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'interlocuteur cible est identifié
Les objections sont réfutées
Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés
Le rendez-vous est proposé dans le respect des procédures internes
Le rendez-vous est qualifié
La qualification du fichier est conforme à l'objectif de la mission

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	9/12

Activité-type 2 Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

► Situation 2 Prise de commande et vente

Compétences à évaluer

Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
Vendre des produits et des services

Description de la situation d'évaluation-type

Lors de l'appel d'un client ou prospect, le stagiaire enregistre une commande sur le logiciel commercial. Il lui propose un produit ou service de substitution pour un article non disponible. En fonction de la commande client et des offres promotionnelles en cours, il propose un produit additionnel et réalise la vente.

Il valide le règlement et met à jour la fiche client.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Productions attendues du stagiaire

Enregistrement d'une commande
Ventes
Enregistrement règlement
Mise à jour de la fiche client

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le processus de traitement des commandes ou des réservations est respecté
Les produits ou services de substitution sont proposés au prospect ou client
La vente additionnelle est proposée de façon systématique

La chronologie des étapes de l'entretien de vente est respectée
Les besoins et les motivations d'achat du client sont identifiés
L'offre proposée correspond aux éléments de la découverte
L'offre est valorisée et argumentée dans le sens du bénéfice client
La vente est réalisée dans le respect de la réglementation de la vente à distance

L'enregistrement du règlement est conforme aux procédures
La gestion des documents est conforme aux procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	10/12

Activité-type 2 Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

► Situation 3 Fidélisation d'un client passif

Compétences à évaluer

Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une campagne de fidélisation, et à partir d'une base de données fournie par le formateur, le stagiaire analyse la fiche d'un client et anticipe ses besoins.

Il appelle le client pour lui proposer une offre promotionnelle adaptée afin de le fidéliser. Après avoir identifié les raisons de la baisse du montant panier d'achat des derniers mois, le stagiaire valorise la proposition faite au client.

Il valide l'accord en envoyant un mail ou un courrier au client. Il qualifie la fiche client et la met à jour.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Analyse de la fiche client

Qualification de la base de données

Valorisation de l'offre

Envoi d'un courrier reprenant les termes de l'offre

Mise à jour de la fiche client

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les attentes du client sont identifiées

L'offre proposée répond aux attentes du client en respectant les intérêts de l'entreprise

L'offre est valorisée et argumentée dans le sens du bénéfice client

L'accord est obtenu et la satisfaction client est confirmée

La formalisation écrite est conforme à l'accord

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	11/12

Activité-type 2 Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

► Situation 4 Recouvrement amiable

Compétences à évaluer

Assurer le recouvrement amiable de créances

Description de la situation d'évaluation-type

Dans d'une campagne de relance, le stagiaire consulte la fiche d'un client. Il étudie la situation et relève les divers éléments du dossier afin de connaître les possibilités de négociation qu'il pourra lui proposer en fonction des CGV à disposition.

Il appelle le client, découvre le motif de l'impayé, propose une solution amiable qu'il doit faire accepter.

Il valide l'accord prend le paiement et formalise l'accord par écrit.

Il met à jour la fiche client et notifie l'évènement dans le dossier client pour en assurer la traçabilité.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Analyse du dossier

Construction d'une proposition validée par le débiteur

Recouvrement d'une partie ou de la totalité de la créance

Courrier de validation de l'accord ou mail de confirmation de paiement

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les informations pertinentes du dossier sont identifiées

Le motif de l'impayé est identifié

La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise

L'accord de paiement est obtenu

La formalisation écrite est conforme à l'accord

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	Situations d'évaluation-types	TP-00483	05	10/11/2016	27/06/2017	12/12