

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

Conseiller relation client à distance

Le titre professionnel Conseiller relation client à distance¹ niveau 4 (code NSF : 312t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. À chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Dans le cadre de prestations de services et de conseil, le conseiller relation client à distance apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur. Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, il répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale. Il écoute activement le client, le prospect ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il le conseille, l'accompagne dans ses démarches et si besoin, il oriente son interlocuteur vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Dans le cadre des actions commerciales, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat, lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres

spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le conseiller relation client à distance travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie et agit conformément aux procédures de l'entreprise ou de l'administration publique.

Il est en contact avec les clients et prospects, avec les services internes de l'entreprise ou, avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B* ou B to C*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

Il travaille dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail, mais il peut aussi travailler comme indépendant depuis son domicile.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise. L'emploi peut s'exercer 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.

■ CCP - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

■ CCP - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Code TP -00483 référence du titre : **Conseiller relation client à distance**¹

Information source : référentiel du titre : CRCD

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 3 juillet 2003 (JO modificatif du 16 décembre 2020).

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : D1408 - Téléconseil et télévente ; M1401 - Conduite d'enquêtes

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLÉMENTAIRE DE SPÉCIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

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

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi