

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE

Le titre professionnel de : CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE¹ niveau IV (code NSF : 312 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

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.

■ CCP - ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE CONSEIL A 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.
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

■ CCP - REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES A 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.

Code TP 00483 référence du titre : **CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE** ¹

Information source : référentiel du titre : CRCD

¹ce titre a été créé par arrêté du 3 juillet 2003 (JO modificatif du 23 janvier 2016)

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

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

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

À 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 :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions ;
- un entretien 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 de trois ans en rapport avec le titre visé.

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

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

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions ;
- un entretien 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 dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP, à condition que le titre soit maintenu par le ministère chargé de l'emploi. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

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

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

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

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi