

## TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

### CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE

Le titre professionnel de : **CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE<sup>1</sup>** niveau IV (code NSF : 312t) 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.

Dans le respect des règles de la communication écrite et orale, de la réglementation en vigueur, des normes qualité et des chartes de l'entreprise, le (la) conseiller(ère) relation client à distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers (appelé « B to C », business to customer) et de professionnels (appelé « B to B », business to business). Le contenu de ses missions dépend de l'activité de l'entreprise. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés : CRM, intranet, internet.

En fonction de l'organisation de l'entreprise, il (elle) effectue des appels entrants et sortants et peut éventuellement réaliser leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, SMS. Il (elle) saisit et met à jour les données, historise, statue chaque appel et assure les traitements administratifs relatifs au dossier client.

Il (elle) respecte les limites de responsabilité associées de sa mission et oriente le client vers d'autres interlocuteurs si nécessaire. Lors de ses échanges avec les clients et prospects, le (la) conseiller(ère) relation client à distance se conforme aux

procédures de l'entreprise. Il (elle) participe à des formations, des réunions d'équipe, des briefings et des challenges. Il (elle) est force de proposition pour l'amélioration des supports : guide d'entretien et outils de communication.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) superviseur(se). L'emploi peut s'exercer à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) réalise les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie, rend compte des résultats de son action et fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels et des tâches multiples à effectuer au cours de la journée. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

#### ■ CCP - ASSURER DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION EN RELATION CLIENT A DISTANCE

- Assurer des missions d'information et de conseil.
- Apporter une assistance, un service technique, un dépannage (SAV).
- Gérer des dossiers clients.
- Réaliser des actions de fidélisation.

#### ■ CCP - REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projets et de prise de rendez-vous.
- Vendre des produits et des services.
- Réaliser des prises de commandes et des ventes additionnelles.
- Assurer le recouvrement de créances.

code TP 00483 référence du titre : **CONSEILLER(ERE) RELATION CLIENT A DISTANCE<sup>1</sup>**

Information source : référentiel du titre : CRCD

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté du 03 juillet 2003 (JO modificatif du 21 juin 2011)

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

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 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 :

- 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 réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- 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 réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- 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. 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 réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- 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)<sup>2</sup>

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 réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- 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.**

<sup>2</sup> 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