



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	31
Glossaire du REAC .....	33

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	3/36



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel "Conseiller Service Client à Distance" a été modifié par rapport à la version 2006. Il est composé de deux activités et comporte de nouvelles compétences répondant à l'évolution des attentes clients, des emplois, de la technologie, de l'organisation et de la réglementation en vigueur.

Afin de mieux couvrir l'ensemble des missions assurées dans cet emploi, le titre est désormais intitulé "Conseiller Relation Client à Distance".

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Fin 2010, la filière compte environ 3500 centres de relation client et emploie près de 260 000 salariés avec un accroissement de 5% par an (création d'emploi) depuis 2005.

Depuis 2006, la Relation Client à Distance fait de plus en plus appel à la technologie multi-canal qui mixte téléphone, courriel, sms\*, mms\*, call web\*, visio\*...

Cette évolution technologique impacte l'organisation du travail, l'emploi, les activités et les compétences.

Les principales organisations de la filière sont l'AFRC (Association Française de la Relation Client), le SP2C (Syndicat professionnel des Centres de Contacts), le SIST (Chambre professionnelle des métiers de l'accueil téléphonique), l'AMARC Association de Management de la Réclamation Client), le Syndicat de la Vente à Distance et la Fédération des Entreprises de la Vente à Distance.

Elles agissent dans le but de professionnaliser la Relation Client à Distance, l'amélioration des organisations de travail, la démarche qualité, le respect des réglementations et de la législation, la formation et l'intégration des salariés sont au cœur de leurs actions.

Le Ministère chargé de l'Emploi apporte son concours auprès des organisations professionnelles à travers l'accord-cadre national pour le développement de l'emploi et des compétences dans la filière des centres de relation client. Cet accord, signé en août 2009, a été reconduit le 21 octobre 2010.

\*Les termes repérés avec des astérisques sont définis dans le glossaire technique en fin de document.

### Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
AT 1 ASSISTER, CONSEILLER ET VENDRE EN RECEPTION D'APPELS	Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance
AT 2 REALISER DES ACTIONS MERCATIQUES (MARKETING) ET COMMERCIALES EN EMISSION D'APPELS	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	5/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance	1	Assurer des missions d'information et de conseil
		2	Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)
		3	Gérer des dossiers clients
		4	Réaliser des actions de fidélisation
2	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	5	Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez vous
		6	Vendre des produits et des services
		7	Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles
		8	Assurer le recouvrement de créances

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	6/36

## FICHE EMPLOI TYPE

### Conseiller(ère) Relation Client à Distance

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

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 associés 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 des 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.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :  
Les principaux secteurs d'activités concernés sont :

l'informatique, la téléphonie, les banques, les assurances, l'énergie, les transports, la santé, les mutuelles, le tourisme, la vente à distance, l'assistance et les administrations.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :  
Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Conseiller (ère) Service Client à Distance, Conseiller Clientèle. Chargé(e) de clientèle, Chargé(e) d'assistance, Commercial(e) sédentaire, Télésecrétaire, Téléconseiller, Télévendeur(euse), Téléacteur, Téléprospecteur(trice), Téléequêteur, Téléopérateur(trice).

#### Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

néant

#### Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	7/36

néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	8/36

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance

Assurer des missions d'information et de conseil

Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)

Gérer des dossiers clients

Réaliser des actions de fidélisation

2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez vous

Vendre des produits et des services

Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles

Assurer le recouvrement de créances

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer efficacement à l'écrit et à l'oral, en relation client à distance

Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux, en relation client à distance

Maintenir une démarche qualité en relation client à distance

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective national du personnel des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire- 1998 (N° IDCC 2098) .A cette convention sont rattachées :

- les centres d'appels non intégrés – Avenant 2002

- les entreprises de vente à distance, avenant du 6 février 2001 (N° IDCC 2198)

- le SIST, avenant du 13 août 1999 - Annexe I

- les entreprises de recouvrement de créances du 13 août 1999 - Annexe III –

Les centres d'appels intégrés sont rattachés à la convention collective de leur branche.

Code(s) NSF :

312 t - Commerce, vente

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

D1408 Téléconseil et télévente

M1401 Conduite d'enquêtes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	9/36



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Dans le respect des règles de la communication écrite et orale, de la réglementation et la législation en vigueur dans son domaine d'activité, le (la) Conseiller(ère) Relation Client à Distance assure des missions de service et de gestion.

Selon l'activité de l'entreprise et de son champ d'intervention, il (elle) prend en charge les demandes des clients du type assistance, dépannage, conseil, information, intervention, gestion de compte et de dossier, fidélisation, réclamation. L'activité requiert l'utilisation simultanée du téléphone fixe ou mobile, du fax, d'Internet ou d'Intranet, couplé à des applicatifs informatiques tels que bases de données, fiches client ou fiches contact.

Le (la) Conseiller (ère) Relation Client à Distance valide l'identité du correspondant, analyse sa demande et ses attentes et recherche des informations supplémentaires si nécessaire. Il (elle) identifie et propose une solution adaptée, s'assure de sa compréhension par le client en reformulant la proposition, obtient son accord et confirme, valide, conclut et met à jour les données et les accords.

Il (elle) respecte les procédures définies par l'entreprise, et transfère si besoin l'appel vers un interlocuteur d'un service interne ou externe à l'entreprise disposant des compétences requises à la demande ou bien sollicite sa hiérarchie.

L'activité s'exerce sous la responsabilité d'un superviseur, dans un service internalisé, chez un prestataire, ou en télétravail. 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.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	11/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer à l'écrit et à l'oral, en relation client à distance  
Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux, en relation client à distance  
Maintenir une démarche qualité en relation client à distance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	12/36

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 2**

**Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Dans le respect des règles de la communication écrite et orale, de la réglementation et la législation en vigueur dans son domaine d'activité, et des objectifs commerciaux fixés, le (la) Conseiller (ère) Relation Client à Distance est chargé(e) d'assurer des missions de prospection, de prise de rendez-vous et de développement commercial. L'activité requiert l'utilisation simultanée du téléphone fixe ou mobile, du fax, d'Internet ou d'Intranet, couplé à des applicatifs informatiques tels que bases de données, fiches client ou fiches contact. Selon l'activité de l'entreprise et de son champ d'intervention, il (elle) enregistre des commandes, effectue des ventes additionnelles, procède à des relances, propose des offres commerciales et assure du recouvrement de créances.

Dans le cadre de son champ d'action défini par son entreprise le (la) Conseiller(ère) Relation Client à Distance s'identifie, obtient l'interlocuteur cible, s'assure de sa disponibilité, analyse ses besoins, adapte son offre et traite les objections. Il (elle) valide l'accord et s'assure que le client est satisfait, conclut et met à jour les données et les accords.

Certaines situations l'amènent à obtenir un accord préalable auprès de son responsable ou de services internes pour contractualiser l'offre de son client.

L'activité s'exerce sous la responsabilité d'un superviseur, dans un service internalisé, chez un prestataire, ou en télétravail.

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.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	13/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez vous  
Vendre des produits et des services  
Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles  
Assurer le recouvrement de créances

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer à l'écrit et à l'oral, en relation client à distance  
Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux, en relation client à distance  
Maintenir une démarche qualité en relation client à distance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	14/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Assurer des missions d'information et de conseil**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles de communication à distance et à partir d'une base de données clients-prospects, se présenter, identifier son interlocuteur, l'écouter activement et procéder à un questionnement adapté, afin de lui apporter une réponse appropriée. Respecter les délais impartis selon le canal utilisé. S'assurer de la satisfaction du traitement de la demande.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques et le plus souvent en réception d'appels. Les missions peuvent s'effectuer par courriel et sms\* et conversations instantanées : chat\*

**Critères de performance**

La demande du correspondant est comprise  
Des techniques d'écoute active sont pratiquées  
Une réponse appropriée est apportée à la demande du client  
Les temps de traitement des demandes sont optimisés

**Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels**

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CV\* de l'entreprise.  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Maîtriser les techniques de communication orale et/ou écrite en relation client  
Maîtriser les applicatifs multi canaux  
Rechercher des données dans des bases de connaissances  
Assurer une veille régulière sur les produits et services de son entreprise et de son secteur d'activité  
Remonter les informations pertinentes à sa hiérarchie

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant éventuellement un guide d'entretien

Ecouter activement : poser des questions, reformuler  
Etre assertif, directif et réactif dans la façon de mener son entretien  
Travailler en collaboration avec les différents services internes à l'entreprise

Tenir compte des contraintes liées à l'activité : Front Office, Back Office, flux...  
Disposer de toutes les informations nécessaires  
Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause...  
Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.  
Gérer le traitement des réponses différées : call back, web call back

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	15/36



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles de communication à distance et à partir d'une base de données clients, vérifier la validité du contrat et des garanties, rassurer le client et réaliser un diagnostic précis et rapide afin de qualifier le degré d'urgence de la situation. Décider de la solution à apporter et la faire accepter. Réaliser et/ou coordonner les actions de mise en œuvre simultanément ou en différé pour résoudre la situation client et l'informer, si besoin, des incidences financières. Clôturer le dossier.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client en coordination avec d'autres services et des prestataires extérieurs, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques et le plus souvent en réception d'appels.

**Critères de performance**

La demande est traitée majoritairement dès le premier appel  
Le questionnement permet un diagnostic précis  
La solution proposée est acceptée et validée par le client  
Les limites de sa responsabilité sont respectées  
La satisfaction du client est vérifiée

**Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels**

Connaissance des procédures techniques, des manuels techniques, des fiches d'interventions  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CV\* de l'entreprise.  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Poser un diagnostic

Réussir à mettre en œuvre la solution en accompagnant la personne à distance

Maîtriser les techniques de communication écrite et/ou orale en relation clients

Utiliser les applicatifs multi canaux

Rechercher des données dans des bases de connaissances

Utiliser les plannings d'intervention

Assurer une veille régulière sur les produits, les procédures de son entreprise

Déclencher des alertes suite à des dysfonctionnements récurrents

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation, volume, vocabulaire, syntaxe en respectant éventuellement un guide d'entretien

Ecouter activement : poser des questions, reformuler

Etre assertif, empathique tout en restant directif

S'adapter aux situations difficiles : urgences, priorités, comportements du client

Travailler en collaboration avec les services internes et des prestataires externes

Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires

Gérer le traitement des réponses différées : call back, web call back

Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause...

Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	17/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Gérer des dossiers clients

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de communication à distance, ouvrir un dossier et accuser réception de la demande. Analyser les éléments du dossier et si nécessaire procéder à des investigations en interne, auprès des prestataires et du client afin de recueillir les informations clés. Constituer le dossier du client pour traitement et l'informer de son avancée. Proposer une solution, obtenir l'accord du client et le notifier dans le dossier tout en assurant la traçabilité des événements.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client, en situation multi-canal : téléphone, courriers, courriels, télécopie, et en en coordination avec d'autres services et prestataires.

#### Critères de performance

Les informations pertinentes du dossier sont identifiées  
La solution proposée est acceptée et validée par le client  
Les traitements réalisés sont conformes à la demande du client  
Les délais de traitement sont respectés  
La satisfaction client est vérifiée  
Les informations indispensables à la gestion du dossier sont enregistrées

#### Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des produits, des services, des tarifs et CV\* de l'entreprise.  
Connaissances des typologies clients  
Connaissance de la législation et de la réglementation en relation client à distance et dans le secteur d'activité  
Connaissance des procédures et chartes de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Maitriser les techniques de communication écrite et/ou orale en relation client  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Maitriser les applicatifs internes de son entreprise et externe  
Rechercher des données dans des bases de connaissances  
Utiliser les outils de suivi du type CRM\*  
Exploiter les informations de la GED\*  
Assurer une veille régulière sur les produits et services de son entreprise et de son secteur d'activité

Faire preuve d'attention, de rigueur et respecter la confidentialité  
S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant éventuellement un guide d'entretien  
Ecouter activement : poser des questions, reformuler  
Etre assertif, directif et réactif dans la façon de mener son entretien  
Travailler en collaboration avec des acteurs internes et des prestataires externes

Tenir compte des contraintes liées à l'activité : front office, back office, flux.  
Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires  
Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause...  
Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.  
Gérer le traitement des réponses différées : call back, web call back

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	19/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Réaliser des actions de fidélisation

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de communication à distance et à partir d'une base de données clients, interroger le client sur ses attentes et sa satisfaction, analyser et anticiper ses besoins afin d'éviter les résiliations d'abonnements ou de contrats. Réactiver les comptes clients passifs, prévenir et traiter les insatisfactions et proposer des offres privilégiées afin d'assurer la rétention du client.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques, tant en émission qu'en réception d'appels. Ces demandes peuvent émaner des services marketing, commercial et qualité sous la forme d'enquêtes, d'offres promotionnelles, de cartes de fidélité, de parrainages.

#### Critères de performance

Les attentes du client sont détectées  
L'offre ou la réponse sont adaptées aux besoins ou aux attentes  
La satisfaction client est vérifiée  
Les motifs d'insatisfaction sont identifiés

#### Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des différentes typologies clientèle, les CSP\*  
Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CV\* de l'entreprise.  
Connaissance des chartes et des procédures de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Maîtriser les techniques de communication en relation clients : questionnement et reformulation  
Utiliser les techniques de vente : analyser les freins et les motivations d'achat  
Utiliser les applicatifs multi canaux

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant éventuellement un guide d'entretien  
Ecouter activement : poser des questions, reformuler  
Etre assertif et directif dans la façon de mener son entretien  
Recueillir les informations en toute neutralité  
Travailler en collaboration avec les services marketing et commercial de l'entreprise

Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires  
Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause  
Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.  
Gérer le traitement des réponses différées : call back, web call back

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCDD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	21/36



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez vous**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des objectifs fixés et à partir d'une base de données clients ou prospects, obtenir l'interlocuteur cible en franchissant les barrières, emporter son accord pour poursuivre l'entretien. Identifier ses besoins à partir d'un questionnement adapté, proposer l'offre afin d'obtenir son accord. Qualifier le fichier.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client, dans le cadre de campagne\* régulière ou ponctuelle, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques et le plus souvent en émission d'appels.

**Critères de performance**

La mise en relation avec l'interlocuteur cible est réussie  
Les besoins du prospect ou client sont identifiés  
L'offre est argumentée  
L'accord est obtenu  
La qualification du fichier prospect ou client est conforme aux informations recueillies

**Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels**

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance de l'entreprise et des offres qu'elle propose  
Connaissance de l'objectif de l'action (ex : rendez-vous à obtenir)  
Connaissance des différentes typologies clientèle et des CSP\*, des tarifs et des CV\* de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Maitriser les techniques de communication en relation clients  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Utiliser les techniques d'argumentation, de traitement des objections et de reformulation  
Qualifier le fichier  
Gérer les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord  
Analyser ses résultats

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant éventuellement un guide d'entretien et en adoptant un vocabulaire professionnel.  
Ecouter activement : poser des questions, reformuler  
Etre assertif, directif et convaincant  
Travailler en collaboration avec les différents services de l'entreprise  
Etre force de proposition auprès de sa hiérarchie

Organiser son poste de travail  
Organiser sa journée de travail et être autonome  
S'approprier les éléments de la campagne  
Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause  
Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.  
Utiliser un programme de relance multi canal : téléphone, courriel, sms

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	23/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Vendre des produits et des services

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles, procédures et chartes de l'entreprise, en relation multi canal, découvrir les besoins, promouvoir et valoriser les offres commerciales de produits et/ou services par une argumentation construite et adaptée. Concrétiser la vente auprès du client, enregistrer si besoin le règlement et récapituler les points clés de la vente. Formaliser et assurer le suivi du dossier client.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques tant en réception qu'en émission d'appels. Ces actions sont réalisées en continu ou dans le cadre de campagnes.

#### Critères de performance

L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté : découverte des besoins, argumentation, traitement des objections, proposition, demande d'agrément  
Les besoins du client sont identifiés  
Les produits et services de l'entreprise sont valorisés  
La vente est réalisée  
L'enregistrement du règlement est conforme aux procédures

#### Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance de l'entreprise et des offres qu'elle propose  
Connaissance des caractéristiques de l'offre, produit ou service  
Connaissance des différentes typologies clientèle et des CSP\*, des tarifs et des CV\* de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Maîtriser les techniques de communication en relation clients, à l'oral et à l'écrit  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Analyser le dossier client avant la prise de contact  
Utiliser les techniques d'argumentation, de traitement des objections et de reformulation  
Formaliser les termes de l'entretien par écrit  
Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, contrat  
Analyser ses résultats

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation, volume, en respectant éventuellement un guide d'entretien et en adoptant un vocabulaire professionnel.  
Ecouter activement : poser des questions, reformuler  
Etre assertif, directif et convaincant  
Travailler en collaboration avec les différents services de l'entreprise  
Etre force de proposition auprès de son client

Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires  
Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause  
Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe  
Gérer un programme de relance multi canal : téléphone, courriel, sms

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	25/36



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Réaliser des prises de commande et des ventes additionnelles**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles, procédures et chartes de l'entreprise, en relation multi canal, enregistrer des commandes, réservations, adhésions ou abonnements. Proposer et vendre les produits en rupture par des articles de substitutions. Réaliser des ventes additionnelles pour développer le « panier moyen ». Enregistrer le règlement et récapituler les points clés de la prise de commande. Formaliser et assurer le suivi du dossier client.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client, dans le cadre de campagnes régulières ou ponctuelles, par téléphone couplé aux applicatifs informatiques en multi canal. Ces actions sont tant en réception qu'en émission d'appels.

**Critères de performance**

La saisie de la commande est complète  
Les produits et délais de substitution sont proposés  
Les produits de substitution sont vendus  
La vente additionnelle est proposée de façon systématique  
La vente additionnelle est réalisée  
L'enregistrement du règlement est conforme aux procédures

**Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels**

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance de l'entreprise et de ses offres  
Connaissance des différentes typologies clientèle et des CSP\*, des tarifs et des CV\* de l'entreprise  
Connaissance de la veille concurrentielle

Maîtriser les techniques de communication en relation client, à l'oral et à l'écrit  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Analyser le dossier client avant la prise de contact  
Utiliser les techniques d'argumentation, de traitement des objections et de reformulation  
Formaliser les accords par écrit  
Gérer les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord  
Analyser ses résultats

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation, volume, en respectant éventuellement un guide d'entretien et en adoptant un vocabulaire professionnel.  
Ecouter activement : poser des questions, reformuler  
Etre assertif, directif et convaincant  
Travailler en collaboration avec les différents services de l'entreprise  
Etre force de proposition auprès de sa hiérarchie

S'approprier les éléments de la campagne  
Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause  
Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.  
Gérer un programme de relance multi canal : téléphone, courriel, sms

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	27/36



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 8**

**Assurer le recouvrement de créances**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles, procédures et chartes de l'entreprise, en relation multi canal, analyser l'historique du dossier client pour comprendre l'origine de la situation de l'impayé. Rechercher des solutions dans un intérêt mutuel client/fournisseur en vue du recouvrement des créances. Formaliser les accords par écrit, et enregistrer des règlements. Notifier l'évènement dans le dossier client pour en assurer la traçabilité.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de relation client par téléphone couplé aux applicatifs informatiques en émission et en réception d'appels.

**Critères de performance**

Les informations pertinentes du dossier sont identifiées  
La solution vise à protéger les intérêts du client et de l'entreprise  
Les objections sont surmontées  
L'accord de paiement est obtenu

**Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels**

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance, des CV\* et des procédures internes

Connaissance du dossier client : antécédents d'impayés, réclamations

Connaissance des différentes typologies de clientèle et des comportements de clients face aux impayés

Connaissance de la veille concurrentielle

Maîtriser les techniques de communication en relation clients, à l'oral et à l'écrit

Utiliser les applicatifs multi canaux

Proposer les différents types et modalités de paiement

Analyser le dossier client avant la prise de contact

Apprécier la situation du débiteur, déceler une réclamation ou une insatisfaction

Gérer le dossier ou le contrat client sur les plans administratif, comptable et commercial.

Identifier les différents motifs d'impayés

Formaliser les accords à l'écrit

S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation, volume, en respectant éventuellement un guide d'entretien et en adoptant un vocabulaire professionnel.

Ecouter activement poser des questions, reformuler

Etre assertif, factuel, directif et convaincant

Etre capable de surmonter les barrages et de traiter les objections

Préserver les intérêts des deux parties dans le respect de la déontologie

Savoir gérer un programme de relance multi canal (téléphone, courriel, sms)

Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires

Gérer son temps: durée d'appel et de post appels, traitements écrits, temps de pause

Gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCO	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	29/36



## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer efficacement à l'écrit et à l'oral, en relation client à distance**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre de son champ d'intervention, en utilisant les différents canaux de relation client à distance, communiquer oralement ou par écrit, en termes professionnels, afin d'atteindre les objectifs fixés.

#### **Critères de performance**

Les règles de la communication orale et/ou écrite à distance sont appliquées

La demande du correspondant est comprise

Des techniques d'écoute active en relation client à distance sont pratiquées

### **Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux, en relation client à distance**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre de son champ d'intervention, maîtriser l'ensemble des canaux de communication et s'adapter aux variations de flux entrants et sortants, afin d'atteindre les objectifs fixés.

#### **Critères de performance**

L'entretien est conduit en simultané avec la manipulation des différents applicatifs techniques

### **Maintenir une démarche qualité en relation client à distance**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre de son champ d'intervention, assurer une qualité de service en respectant les procédures, chartes et normes et veiller à transmettre une excellente image de son entreprise, afin de fidéliser le client.

#### **Critères de performance**

Les procédures, chartes et normes en vigueur en relation client à distance sont appliquées

Le client est satisfait et fidélisé

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	31/36



## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	33/36

## **Savoirs**

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

## **Savoir faire technique**

Le savoir faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir faire.

## **Savoir faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

## **Savoir faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

## **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Éducation).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	TP-00483	REAC	04	06/07/2011	24/10/2011	34/36

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

