

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17578**

### Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Mention : Activités et Techniques de Communication Spécialités : Métiers des Télé-Services

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur, Université de Picardie Jules Verne - Amiens Modalités d'élaboration de références :	Président de l'université de Picardie, Recteur de l'Académie d'Amiens

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1967)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

300 Spécialités plurivalentes des services, 320 Spécialités plurivalentes de la communication et de l'information

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les activités des titulaires de la licence professionnelle ATC-MTS  
pratique de la communication et du relationnel,  
utilisation avertie des médias de communication, des outils bureautique, et des sources de données,  
l'animation de petites équipes dans le domaine de la relation à client à distance.  
Elles diffèrent selon les spécialités :évaluation d'activité, promotion commerciale.

Les compétences visées par la licence professionnelle ATC-MTS sont les suivantes :

- Qualités relatives à la communication et au relationnel.
- Connaissance approfondie de l'utilisation fonctionnelle de nouveaux médias.
- Maîtrise de l'Anglais parlé.
- Techniques de négociation et de vente.
- Management de petites équipes et d'activités.
- Connaissance des métiers de la relation client à distance.
- Compétences méthodologiques et organisationnelles.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Ces professionnels travaillent dans le cadre des centres d'appels externalisés ou internalisés, dans des unités commerciales ou administratives, orientées sur la communication et la relation avec des clients ou administrés

Les métiers de la relation client à distance sont des métiers exercés via les infrastructures de télé-communication actuelles et futures dans le secteur d'activité des services aux clients et aux entreprises : Télé-marketing, Télé-vente, Télé-support, Télé-prospection, Télé-conseil, Télé-assistance, Télé-maintenance, Télé-enquête.

Les métiers visés sont exercés via les infrastructures de télé-communication actuelles et futures dans les secteurs d'activité des services au client ou aux entreprises :

- Responsable d'équipe en télé-marketing, télé-vente.
- Superviseur de plateaux de centres d'appel, chargé de l'animation de télé-opérateurs, télé-consultants.
- Responsables d'équipes de gestion de la relation client sur internet.
- Assistant chargé d'études, responsables de télé-enquêteurs.
- animateur d'équipe en télé-assistance, télé-maintenance, technicien support.
- Assistant fonctionnel.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

M1704 : Management relation clientèle

M1401 : Conduite d'enquêtes

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Descriptif des composantes de la certification :

Unités d'enseignement Coefficients Crédits ECTS

LP-ATC.UE1 : Géopolitique, Gestion et Statistiques 2 6

LP-ATC.UE2 : Médias 1 3

LP-ATC.UE3 : Infrastructures 1 3

LP-ATC.UE4 : Management 2 6

LP-ATC.UE5 : Techniques d'expression et de communication 2 6

LP-ATC.UE6 : Métiers 1 3

LP-ATC.UE7 : Technologies et internet 1 3

LP-ATC.UE8 : Sensibilisation au monde du travail 1 3

LP-ATC.UE9 au choix parmi les trois UE suivantes :

UE9-1 : Relation et suivi clientèle

UE9-2 : Marketing, vente à distance

UE9-3 : Communication externe pour la relation client

1 3

LP-ATC.UELibre : Unité d'enseignement Libre 1 3

LP-ATC.UE-Stage : Stage en entreprise 3 9

LP-ATC.UE-Mémoire : Mémoire d'étude 3 12

Pour obtenir la licence professionnelle ATC-MTS, l'étudiant doit d'une part obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20 sur l'ensemble des unités d'enseignement, pondérées par les coefficients (voir tableau précédent), comprenant

LP-ATC.UE1 à LP-ATC.UE9 + LP-ATC.UELibre + LP-ATC.UEStage + LP-ATC.UEMémoire, et d'autre part obtenir une

moyenne supérieure ou égale à 10/20 à l'ensemble composé de l'UE-Stage et de l'UE-Mémoire.

Le bénéfice des composantes acquises peut être gardé à vie

**Validité des composantes acquises : non prévue**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Enseignants et professionnels intervenant dans la formation
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Enseignants et professionnels intervenant dans la formation
En contrat de professionnalisation	X		Enseignants et professionnels intervenant dans la formation
Par candidature individuelle	X		Enseignants et professionnels intervenant dans la formation
Par expérience dispositif VAE	X		Enseignants et professionnels intervenant dans la formation

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Certifications reconnues en équivalence : Pas de lien particulier Autres certifications : Pas de lien particulier Texte réglementaire : Pas de lien particulier	Pas de lien particulier

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Arrêté du 17 novembre 1999 publié au JO du 24.11.1999

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

16 septembre 2000

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Diplômés 2003-2004 différenciés par sexe : 31 F, 13 M

Diplomés 2004-2005 différenciés par sexe : 34 F, 18 M  
Diplomés 2005-2006 différenciés par sexe : 36 F, 14 M  
Effectifs 2008-2009 différenciés par sexe : 44 F, 12 M  
Effectifs 2009-2010 différenciés par sexe : 36 F, 10 M  
<https://enqdip.sup.adc.education.fr/moduleoplicpro.htm>

**Autres sources d'information :**

Univervité de Picardie Jules Verne  
Chemin du Thil  
80025 Amiens Cedex 1  
<http://www.u-picardie.fr/>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

**Lieu(x) de certification :**

Ministère chargé de l'enseignement supérieur : Nord-Pas-de-Calais Picardie - Somme ( 80) [Amiens]  
Univervité de Picardie Jules Verne  
Chemin du Thil  
80025 Amiens Cedex 1  
<http://www.u-picardie.fr/>

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Univervité de Picardie Jules Verne  
Chemin du Thil  
80025 Amiens Cedex 1  
<http://www.u-picardie.fr/>

**Historique de la certification :**