

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 18228**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur(se) conseil à distance (CQPI)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche de l'habillement - Union française des industries de l'habillement (UFIH), Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche du textile - Union des industries textiles (UIT)	Directeur, Délégué Général

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3098 - Industries de l'habillement, 3106 - Industrie textile

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) vendeur(se) conseil à distance prend en charge les appels entrants et sortants. Il/elle accueille, informe et oriente la clientèle à distance dans le respect des exigences de service et de qualité de l'entreprise. Il(elle) vend des articles l'entreprise et propose les services associés en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à des connaissances techniques. Il(elle) participe à la fidélisation de la clientèle de l'entreprise et traite les réclamations simples en provenance des clients dans le cadre de la politique commerciale. Il(elle) participe au développement commercial de l'entreprise et assure les actions de prospections.

Il/elle réalise, à partir des consignes et procédure fournies, les activités suivantes :

- Prise en charge des appels clients dans le cadre d'une relation commerciale à distance.
- Vente, accompagnement de la vente et prises de commandes à distance.
- Mise en œuvre d'actions de prospection et de fidélisation de la clientèle dans le cadre d'une relation commerciale à distance.
- Organisation et suivi des données d'activité et des démarches commerciales en situation de vente à distance

Le titulaire de la certification est capable de :

- Accueillir et accompagner un client en situation de vente à distance
- Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés
- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
- Mettre en œuvre les démarches commerciales définies par l'entreprise en direction de ses clients et prospects dans le cadre de campagnes de prospection ou de fidélisation
- Utiliser les potentialités des outils de gestion de la relation client
- Organiser son activité de vente à distance
- Traiter les retours et les réclamations clients
- Appréhender et participer à la dynamique commerciale

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

- Industrie du textile
- Industrie de l'habillement

Les emplois occupés peuvent être :

- Conseiller(e) clientèle à distance,
- Technicien(e) de la vente à distance,
- Téléacteur(trice), téléconseiller(e),
- Téléopérateur(trice), télévendeur(se)

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation

La certification s'appuie sur une évaluation en 4 étapes mis en œuvre par un binôme (organisme habilité et référent d'entreprise) :

- Rédaction d'un livret du candidat
- Questionnaire technique
- Observation au poste (réelle ou simulée)
- Entretien individuel

Le dossier du candidat est présenté au jury national lorsque toutes les composantes de la certification sont acquises. Le dossier du candidat est examiné par le jury pour validation et attribution du CQP Interbranches.

Par Validation des acquis de l'expérience

A l'issue de l'étape de recevabilité de la demande, la certification s'appuie sur un diagnostic professionnel en 4 étapes mis en œuvre par un

binôme (organisme habilité et référent entreprise/professionnel):

- Rédaction d'un livret du candidat
- Questionnaire technique
- Observation au poste (réelle ou simulée)
- Entretien individuel

Le dossier du candidat est examiné par le jury national. Le jury délibère et décide sur la délivrance du CQP. Les composantes de la certification sont capitalisables, indépendantes les unes des autres et pouvant être obtenues dans n'importe quel ordre. La certification est délivrée dès lors que toutes les composantes qui la constituent sont obtenues.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		100% de professionnels, dont 50% de représentants des employeurs et 50% de représentants des salariés.
En contrat de professionnalisation	X		Idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X		Idem

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

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

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Vendeur(se) conseil à distance (CQPI) » avec effet au 30 janvier 2014, jusqu'au 30 janvier 2019.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2020.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.opcalia.com

www.observatoiremodetextilescuir.com

www.textile.fr

www.lamodefrancaise.org

<http://www.opcalia.com>

<http://www.observatoiremodetextilescuir.com>

Lieu(x) de certification :

-Union des industries textiles (UIT)

37-39 rue de Neuilly-92110 Clichy

-Union Française des Industries de l'Habillement (UFIH)

8 rue de Montesquieu-75001 Paris

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

-FONETICA à Boufféré (85) - www.fonetica.fr

-ISTA à Mulhouse (68) - www.ista.asso.fr

-CREATECH à ROANNE (42) - www.createch-formation.fr

Historique de la certification :