

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 192**

Intitulé

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

TP : Titre professionnel Conseiller(ère) service client à distance

Nouvel intitulé : Conseiller(ère) relation client à distance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Commerce et distribution	Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

En tant qu'interface entre l'entreprise et le client, le (la) conseiller(ère) service client à distance établit une relation à distance, principalement par appels téléphoniques ou par « courriel » et parfois par internet, avec un interlocuteur client ou usager. Lorsque le (la) conseiller(ère) travaille en réception d'appels, il (elle) apporte une réponse adaptée à l'interlocuteur, quelle que soit la nature de sa demande ou de son besoin : renseignements, information, assistance, conseil, réorientation. Il (elle) peut également lui proposer des ventes de produits ou de services commercialisés par l'entreprise qu'il (elle) représente.

En émission d'appels, le (la) conseiller(ère) service client à distance établit une relation à distance avec le client ou le prospect pour vendre des produits ou des services ou pour réaliser des opérations de marketing dans le cadre de campagnes commerciales organisées par l'entreprise qu'il (elle) représente.

Dans tous les cas, le (la) conseiller(ère) service client à distance s'appuie sur les renseignements contenus dans les fichiers clients/prospects de l'entreprise pour mener l'entretien. Lors des contacts établis, il (elle) doit obtenir des informations pertinentes pour mettre à jour le fichier.

Le (la) conseiller(ère) service client à distance peut également effectuer des tâches administratives pour le suivi des dossiers de commandes.

L'activité du (de la) conseiller(ère) service client à distance suppose qu'il (elle) gère en simultanément un ensemble d'informations orales et écrites pour répondre dans les meilleurs délais aux clients. Son activité est placée sous une forte contrainte de temps du fait du nombre de la fréquence des appels.

Pour exercer ses fonctions, il (elle) est en relation directe avec un interlocuteur client usager, dans le cadre de procédures prescrites avec précision. Il (elle) travaille au sein d'une équipe de conseillers. La qualité et le rythme de travail font l'objet de contrôles réguliers.

1. Assister, conseiller et vendre en réception d'appels

Appliquer les techniques de communication à distance pour qualifier le fichier client.

Utiliser les outils dédiés à la relation client à distance.

Appliquer les procédures liées à la relation client à distance.

Rechercher des informations et rendre compte de son activité en intégrant les éléments pertinents recueillis.

Assurer le traitement des travaux liés aux activités hors communication téléphonique.

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

Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur.

Traiter toutes les demandes à distance (multi canaux).

Promouvoir et/ou vendre les produits et services additionnels.

2. Réaliser des actions marketing (marketing) et commerciales en émission d'appels

Appliquer les techniques de communication à distance pour qualifier le fichier client.

Utiliser les outils dédiés à la relation client à distance.

Appliquer les procédures liées à la relation client à distance.

Rechercher des informations et rendre compte de son activité en intégrant les éléments pertinents recueillis.

Assurer le traitement des travaux liés aux activités hors communication téléphonique.

Participer à la construction et la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe.

Réaliser et optimiser une action prospective à distance.
 Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise.

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

L'emploi de conseiller(ère) service client à distance s'exerce : - soit dans un centre contacts intégré à une entreprise appartenant à tout secteur d'activité (dans ce cas, le service s'effectue avec les clients ou les prospects dans le cadre du « métier » de l'entreprise concernée) ; - soit dans un centre de contacts externalisés, assurant des campagnes d'appels pour le compte de donneurs d'ordre de tous secteurs.

Télé-conseiller (ère). Télé-assistant (e)- Télé-opérateur (trice) - Télé-acteur (trice) - Conseiller (ère) clientèle - Télé-vendeur (se)- Assistant (e) en télé-marketing - Chargé (e) de télérecouvrement.

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

Réglementation d'activités :

Néant.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Après un parcours de formation continue	X	Le jury du titre est désigné par la DDTEFP. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art 6 du décret N° 2002-1029 du 2 août 2002)
En contrat de professionnalisation	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

	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 :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2.

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

Arrêté du 03/07/2003 paru au JO du 19/07/2003. Arrêté du 13/06/2007 paru au JO du 04/07/2006. Arrêté du 01/06/2011 paru au JO du

21/06/2011

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministre chargé de l'emploi.

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

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

Historique de la certification :

Certification suivante : Conseiller(ère) relation client à distance