

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Conseiller relation client à distance

### Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	1/36



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique .....	31
Glossaire du REAC .....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	3/36



# Introduction

## Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2020 du titre professionnel investit tout le champ de la relation client à distance.

Le titre « Conseiller relation client à distance » est composé de deux activités :

- « Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance »
- « Réaliser des actions commerciales en relation client à distance »

Indépendamment d'un contexte spécifique, ces activités réunissent les compétences indispensables pour exercer l'emploi. La présentation des compétences suit les moments clefs de la chronologie des échanges entre une structure commerciale ou administrative et le client ou l'utilisateur.

Toutes les compétences ont été actualisées en fonction des évolutions technologiques et réglementaires.

## Contexte de l'examen du titre professionnel

Le titre est révisé dans un contexte de « digitalisation » et d'introduction de l'intelligence artificielle sous forme de *chatbot*\* et de *voicebot*\*. Les systèmes de *customer relationship management*\* (CRM) sont de plus en plus puissants, le conseiller se les approprie et intègre leur utilisation dans la gestion de la relation client à distance.

Les canaux de communication se multiplient et intègrent désormais les réseaux sociaux. Le conseiller dispose des codes des différents canaux pour communiquer efficacement avec les clients. Dans toutes les compétences du titre, le souci du client est présent et s'exprime indépendamment du canal.

Le client n'hésite pas à partager via les réseaux sociaux sa satisfaction, mais aussi ses mésaventures et ses déceptions avec une entreprise ou une administration. Le conseiller client à distance doit fournir une réponse fiable et claire, oralement et par écrit, de plus en plus vite en réponse à la demande d'immédiateté du client, et dans les différents canaux de communication. Les critères de performance de toutes les compétences intègrent donc la maîtrise de la communication écrite.

La première activité regroupe les compétences essentielles pour assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance. Les compétences relatives à l'accueil et au renseignement, à l'accompagnement, à l'assistance et au conseil ou encore à la gestion des situations difficiles concernent aussi bien la relation au prospect, qu'au client ou à l'utilisateur. Le conseiller s'adapte à son interlocuteur.

La deuxième activité regroupe les principales actions commerciales permettant l'acquisition, la fidélisation ou la rétention du client. La prospection par téléphone et le recouvrement amiable de premier niveau sont conservés. La compétence « Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations » intègre la vente, la prise de commande et la réservation et met en exergue l'importance de la fidélisation au quotidien. La compétence « Gérer des situations de rétention client » vise explicitement les savoir-faire nécessaires pour gérer des situations où le client exprime son intention de privilégier désormais l'offre d'autres entreprises.

## Liste des activités

### Ancien TP : Conseiller relation client à distance

Activités :

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

### Nouveau TP : Conseiller relation client à distance

Activités :

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	5/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance	1	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
		2	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
		3	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
2	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	4	Réaliser des actions de prospection par téléphone
		5	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
		6	Gérer des situations de rétention client
		7	Assurer le recouvrement amiable de créances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	6/36

## FICHE EMPLOI TYPE

### Conseiller relation client à distance

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Dans le cadre de prestations de services et de conseil, le conseiller relation client à distance apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur. Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, il répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale. Il écoute activement le client, le prospect ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il le conseille, l'accompagne dans ses démarches et si besoin, il oriente son interlocuteur vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Dans le cadre des actions commerciales, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat, lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le conseiller relation client à distance travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie et agit conformément aux procédures de l'entreprise ou de l'administration publique.

Il est en contact avec les clients et prospects, avec les services internes de l'entreprise ou, avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B\* ou B to C\*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

Il travaille dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail, mais il peut aussi travailler comme indépendant depuis son domicile.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise. L'emploi peut s'exercer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- les services à la personne et aux entreprises
- la vente à distance et le E-commerce
- l'information et les télécommunications
- l'assurance et la finance
- l'assistance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	7/36

- l'automobile
- les administrations et le service public
- les industries
- le transport et le tourisme
- l'eau, l'énergie
- la santé

dans des structures de type :

Entreprise commerciale  
 Entreprise industrielle  
 Société de services

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Attaché commercial
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Conseiller hotline
- Conseiller voyage
- Chargé d'accueil
- Chargé d'assistance
- Chargé de clientèle
- Chargé de recouvrement
- Commercial sédentaire
- Gestionnaire
- Téléconseiller
- Télévendeur
- Téléprospecteur

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

Sans objet.

**Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

**Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance  
 Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner  
 Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix  
 Gérer des situations difficiles en relation client à distance
  
2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance  
 Réaliser des actions de prospection par téléphone  
 Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations  
 Gérer des situations de rétention client  
 Assurer le recouvrement amiable de créances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	8/36

## Compétences transversales de l'emploi

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance  
Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance  
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) : IDCC 2098 - Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999  
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 –

Conventions collectives s'appliquant dans les entreprises qui emploient des conseillers relation client à distance.

Code(s) NSF :  
312t--Négociation et vente

## Fiche(s) Rome de rattachement

D1408 Téléconseil et télévente  
M1401 Conduite d'enquêtes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	9/36



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

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

Dans le respect des procédures de l'entreprise et du délai moyen de réponse, le conseiller relation client à distance assure des prestations de services et de conseil. Il renseigne le client, le prospect ou l'utilisateur, l'assiste, l'accompagne ou le conseille en fonction de sa demande. En cas de situation difficile, il trouve un consensus avec le client, le prospect ou l'utilisateur afin de le satisfaire tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Tout au long du service, le conseiller montre son respect au client ou à l'utilisateur. En fonction de la demande du client, du prospect ou de l'utilisateur, et de son contexte, le conseiller relation client à distance procède à un questionnement adapté et recherche les éléments de réponse dans le dossier et les bases de données de l'entreprise. Il apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client ou de l'utilisateur. Si besoin, il l'oriente vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, le conseiller client répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale, et réalise un diagnostic précis de la situation. En fonction du degré d'urgence, il identifie le client ou l'utilisateur, l'assiste dans les manipulations d'appareils ou d'applications, l'accompagne dans la résolution de son problème, de façon synchrone ou asynchrone ou le conseille. Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction. Si nécessaire, il déclenche un dépannage ou transfère la demande à un second niveau d'expertise.

Lors de situations difficiles, le conseiller relation client à distance réalise un diagnostic précis de la situation. Il écoute activement le client ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il recherche une solution satisfaisante pour le client ou l'utilisateur qui préserve les intérêts de l'entreprise. Si nécessaire, il propose un rappel après une étude complémentaire du dossier ou transfère la demande à un second niveau d'expertise. Il valorise la solution auprès de l'interlocuteur pour obtenir son accord. Le cas échéant, il formalise par écrit le consensus obtenu et le soumet à son responsable avant l'envoi.

Tout au long de cette activité, le conseiller relation client à distance utilise principalement le téléphone, le chat ou la messagerie instantanée couplé aux applications informatiques. Selon l'organisation de l'entreprise, il peut utiliser d'autres canaux de communication tels que le courriel, le courrier, le « sms »\*, WhatsApp, Facebook, Twitter ou d'autres applications de communication synchrone ou asynchrone telle que la vidéo. Il respecte les règles et les conventions relatives à la communication orale et écrite de chaque canal.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B\* ou B to C\*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers. Il travaille dans un service relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail (dit aussi *homeshoring\**).

Le conseiller relation client à distance exerce l'activité conformément aux procédures, sous la responsabilité de sa hiérarchie.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel.

Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise, et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

Le conseiller relation client à distance est en contact avec les clients et prospects, avec les services internes de l'entreprise ou avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	11/36

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

Sans objet.

## **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner  
Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix  
Gérer des situations difficiles en relation client à distance

## **Compétences transversales de l'activité type**

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance  
Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance  
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	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 de la réglementation, des procédures et des objectifs commerciaux fixés, le conseiller relation client à distance assure des missions à caractère commercial, telles que la prospection, la fidélisation, la vente, la réservation et la prise de commande, la rétention\* de clients et le recouvrement amiable de créances.

Le conseiller relation client à distance contacte l'interlocuteur cible, s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Il prend en compte et traite les objections du client le cas échéant.

Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat et lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Il conseille le client ou le prospect et réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistre des commandes. Il fait preuve de rebond commercial et argumente pour conserver le client qui veut résilier ou préfère les produits d'autres entreprises, en lui faisant le cas échéant une offre pour conserver la relation commerciale.

Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur. Il conclut l'interaction et met à jour les données dans le système informatique.

Tout au long de cette activité, le conseiller relation client à distance utilise principalement le téléphone mais aussi le chat ou la messagerie instantanée couplés aux applications informatiques. Selon l'organisation de l'entreprise, il peut utiliser d'autres canaux de communication tels que le courriel, le courrier, le « sms »\*, WhatsApp, Facebook, Twitter ou d'autres applications de communication synchrone ou asynchrone telle que la vidéo. Il respecte les règles et les conventions relatives à la communication orale et écrite de chaque canal.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B\* ou B to C\*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers. Il travaille dans un service relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail (dit aussi *homeshoring\**).

Le conseiller relation client à distance exerce l'activité conformément aux procédures, sous la responsabilité de sa hiérarchie.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel.

Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise, et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

Le conseiller relation client à distance est en contact avec les clients et prospects, avec les différents services internes de l'entreprise.

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

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	13/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des actions de prospection par téléphone  
Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations  
Gérer des situations de rétention client  
Assurer le recouvrement amiable de créances

## Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance  
Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance  
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	14/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner

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

Se présenter au client ou à l'utilisateur dans le respect des règles de communication à distance et des codes du canal utilisé, l'écouter activement avec une posture neutre. Procéder à un questionnement adapté afin de comprendre sa demande.

Suivant la demande et son contexte, rechercher les éléments de réponse dans le dossier et les bases de données de l'entreprise. Apporter une réponse fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur, dans le respect des procédures de l'entreprise et du délai moyen de réponse.

Si besoin, orienter le client ou l'utilisateur vers la personne compétente ou proposer un rendez-vous. Ouvrir une fiche contact et qualifier le fichier en consignant la réponse apportée. S'assurer de la satisfaction du client ou de l'utilisateur et prendre congé de façon courtoise.

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

La compétence s'exerce dans le cadre des missions de *front office*, selon le canal de contact utilisé par le client ou l'utilisateur. En fonction du contexte, les informations peuvent avoir un caractère réglementaire ou confidentiel.

#### Critères de performance

La demande de l'interlocuteur est comprise  
Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés  
La réponse est fiable et appropriée à la demande  
Le fichier est qualifié conformément aux procédures  
Le délai moyen de réponse est respecté  
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les techniques de communication orale et écrite  
Utiliser les applications multicanales internes  
Utiliser les applications multicanales externes  
Utiliser les applications métiers  
Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données  
S'approprier le contexte d'une enquête  
Utiliser des outils spécifiques de recueil de données  
Analyser et comprendre la demande  
Rechercher des données dans des bases de connaissances  
Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs...)  
Donner la réponse sans interprétation  
Respecter la confidentialité des données  
Délivrer l'information à partir d'une fiche de procédure ou de la base de connaissance interne au service  
Qualifier un fichier client

Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie  
Rechercher des informations dans la documentation professionnelle ou auprès des services internes et externes  
Analyser ses pratiques de contact client  
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe  
Gérer le traitement des réponses différées ou asynchrones

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	15/36

Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes  
Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise

S'exprimer clairement  
Utiliser le langage spécifique au canal de communication  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une posture de service  
S'adapter au contexte et à l'interlocuteur  
Rester courtois  
Rester neutre  
Respecter la confidentialité des données  
Gérer ses émotions

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral  
Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone de l'écrit  
Connaissance des typologies clients et des PCS\*  
Connaissance de la méthodologie de l'enquête  
Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel  
Connaissance générale des institutions de la République (la constitution, les collectivités territoriales, l'administration)  
Connaissance générale de l'organisation administrative de l'État (administration d'état, territoriale décentralisée, les autres structures administratives)  
Connaissance générale des opérateurs de l'État  
Connaissance des fondamentaux relatifs aux droits sociaux  
Connaissance des règles de déontologie de la structure et du secret professionnel  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV\* de l'entreprise  
Connaissance des procédures techniques, des manuels techniques  
Connaissance du registre des émotions  
Connaissance des techniques de distanciation  
Connaissance de la veille concurrentielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	16/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

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

Dans le respect des règles de communication et des procédures, à partir d'une demande d'assistance administrative, technique ou commerciale, réaliser un diagnostic précis de la situation et qualifier le degré d'urgence de la demande.

Identifier le client ou l'utilisateur et l'accompagner dans la résolution de son problème, de façon synchrone ou asynchrone. Conseiller le client ou l'utilisateur et valoriser la solution proposée. Expliquer de façon claire les éléments pris en compte, s'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur et vérifier sa compréhension de la réponse. Déclencher si nécessaire un dépannage ou transférer la demande à un second niveau d'expertise.

Clore la demande et historiser l'action.

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

La compétence s'exerce dans le cadre de l'assistance administrative, commerciale ou technique.

L'assistance administrative ou commerciale est apportée par téléphone, chat ou messagerie instantanée couplé aux applications informatiques, le plus souvent en situation de contact entrant ou en *web-callback\**. L'assistance technique est apportée principalement par téléphone couplé aux applications informatiques, et le plus souvent en réception d'appels.

#### Critères de performance

La demande de l'interlocuteur est identifiée

Le diagnostic de la situation est précis

Les procédures de l'entreprise sont respectées

La solution proposée à l'interlocuteur est pertinente

La solution est présentée de manière valorisante à l'interlocuteur

La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée

La base de données est qualifiée

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

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

Mettre en œuvre la solution en accompagnant la personne à distance

Utiliser les différents canaux de communication interne

Utiliser les différents canaux de communication externe

Utiliser les applications métiers

Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données

Rechercher des données dans des bases de connaissances

Intégrer rapidement de nouveaux éléments

Définir les priorités

Poser un diagnostic

Analyser les données

Utiliser les plannings d'intervention

Déclencher des alertes suite à des dysfonctionnements récurrents

Présenter et argumenter une solution

Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes

Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	17/36

S'adapter rapidement à de nouvelles situations  
Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise  
Analyser ses pratiques de relation client  
Adapter 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\*

S'exprimer clairement  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une posture de service  
Instaurer un climat de confiance  
Faire preuve d'empathie  
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV\* de l'entreprise  
Connaissance des procédures techniques, des manuels techniques, des fiches d'interventions  
Connaissance de la veille concurrentielle  
Connaissance du registre des émotions  
Connaissance des techniques de distanciation  
Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral  
Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone de l'écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	18/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Gérer des situations difficiles en relation client à distance

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

Dans le respect des règles de courtoisie et des procédures de l'entreprise, de façon synchrone ou asynchrone, réaliser un diagnostic précis d'une situation complexe ou difficile et en identifier les enjeux. Ecouter activement l'interlocuteur, lui signaler qu'il est compris et respecté afin de calmer les tensions tout en gérant son propre stress.

Rechercher la solution satisfaisante pour le client ou l'utilisateur en préservant les intérêts de l'entreprise. Valoriser la solution auprès de l'interlocuteur pour obtenir son accord. Proposer si nécessaire un rappel après étude complémentaire du dossier ou transférer la demande à un second niveau d'expertise.

Reformuler le consensus, le cas échéant le formaliser par écrit et le soumettre à son responsable avant l'envoi. Historiser l'échange et les détails de la situation.

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

La compétence peut être mobilisée à toutes les étapes de la relation client, indépendamment du canal.

#### Critères de performance

Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions

Le diagnostic de la situation est précis

La solution est satisfaisante pour le client

Les intérêts de l'entreprise sont préservés

La solution est valorisée auprès de l'interlocuteur

Le consensus est obtenu

La formalisation écrite correspond à la solution validée avec le client

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Gérer les situations difficiles

Gérer son stress

Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité

S'intéresser à l'interlocuteur

Adapter 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

Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Rechercher des informations dans la documentation professionnelle ou auprès des services internes et externes

Analyser ses pratiques en relation client

Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe

Gérer le traitement des réponses différées ou asynchrones

Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes

Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise

S'exprimer clairement

Instaurer un climat de confiance

Pratiquer l'écoute active

Adopter une posture de service

S'adapter au contexte et à l'interlocuteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	19/36

Rester courtois  
Rester neutre  
Respecter la confidentialité des données

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des techniques d'écoute de Porter  
Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone de l'écrit  
Connaissance du registre des émotions  
Connaissance des techniques de distanciation  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV\* de l'entreprise  
Connaissance des typologies clients et des PCS\*  
Connaissance de la veille concurrentielle  
Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel  
Connaissance générale des institutions de la république (la constitution, les collectivités territoriales, l'administration)  
Connaissance des fondamentaux relatifs aux droits sociaux  
Connaissance des règles de déontologie de la structure et du secret professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	20/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Réaliser des actions de prospection par téléphone

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

Dans le cadre d'actions commerciales telles que la qualification de fichiers, la détection de projets, la prise de rendez-vous qualifiés ou la création de trafic..., à partir d'une base de données clients ou prospects, obtenir l'interlocuteur cible. Découvrir les attentes et les besoins du prospect ou du client et traiter ses objections. Proposer une offre afin d'obtenir l'accord du prospect ou du client et d'atteindre les objectifs fixés par la hiérarchie. Qualifier le fichier.

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

Cette compétence s'exerce au sein d'un service client d'entreprise dans le cadre de campagnes\* régulières ou ponctuelles, au sein d'une cellule B to B\* ou B to C\*, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques, et le plus souvent en émission d'appels. Les horaires peuvent être décalés ou irréguliers.

#### Critères de performance

L'interlocuteur cible est identifié  
Les objections sont traitées  
Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés  
Le rendez-vous est proposé dans le respect des procédures internes  
Le rendez-vous est qualifié  
La qualification du fichier est conforme à l'objectif de la mission

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les techniques de communication orale et écrite  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Utiliser les applicatifs métiers  
Utiliser les techniques d'argumentation  
Obtenir l'accord pour l'offre  
Mettre en pratique les techniques de traitement des barrages, des freins et des objections  
Adapter son argumentaire à l'interlocuteur  
Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données

Organiser son poste de travail  
Gérer son temps  
Analyser ses performances  
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe  
Planifier la veille concurrentielle

S'exprimer clairement  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une posture de service  
Utiliser un vocabulaire professionnel  
Argumenter les bénéfices du rendez-vous pour le client ou le prospect  
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer  
Traiter les objections du client ou du prospect

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	21/36

Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité  
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes  
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des typologies clients et des PCS\*  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV\* de l'entreprise  
Connaissance de l'objectif de la campagne  
Connaissance de la veille concurrentielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	22/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

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

Dans le respect de la réglementation de la vente à distance, des règles, procédures, les conditions générales de vente et chartes de l'entreprise, chercher la satisfaction du client afin de le fidéliser.

Tout au long de l'entretien, adapter son argumentation en fonction des attentes, des besoins et des motivations du client, l'écouter et lui proposer des gestes commerciaux. Conseiller le client pour lui apporter le meilleur service en fonction de sa demande et du contexte. Participer à développer la visibilité de l'entreprise au travers de la satisfaction client.

Promouvoir les produits et les services de l'entreprise pour réaliser une vente directe, additionnelle ou de substitution.

Réaliser des réservations, des adhésions ou des abonnements, et enregistrer des commandes. Accompagner le client durant le processus d'achat, de commande ou de réservation, répondre à ses questions, faire preuve de rebond commercial, récapituler les points clés de l'entretien et solliciter l'avis du client pour s'assurer de sa satisfaction. Proposer au client satisfait de devenir un ambassadeur de l'entreprise. Sous réserve de son accord, transmettre ses coordonnées à d'autres services de l'entreprise. Qualifier la base de données.

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

Cette compétence s'exerce au sein d'un service client d'entreprise, principalement en réception d'appels mais peut aussi être l'objet de campagnes\*, ponctuelles ou régulières, de vente, de fidélisation commerciale via des propositions de parrainage, par téléphone, par courrier et par courriel.

#### Critères de performance

La réglementation de la vente à distance est respectée

Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés

Les produits et les services de l'entreprise sont présentés de manière valorisante

Le conseil est pertinent et correspond à la demande du client

L'avis du client est sollicité avant la clôture

La base de données est qualifiée

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les techniques de communication orale et écrite

Utiliser les applicatifs multi canaux

Utiliser les applicatifs métiers

Analyser les freins et les motivations d'achat

Analyser le dossier client

Pratiquer le Cross\* / Up selling\*

Identifier et susciter les besoins et les attentes des clients

Utiliser les techniques de vente et de négociation

Utiliser les techniques d'argumentation

Réfuter les objections du client ou du prospect

Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord

Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs...)

Appliquer les techniques de communication orale et écrite

Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	23/36

Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie  
Vérifier la validité des informations produit  
Analyser ses pratiques de relation client  
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe  
Gérer le traitement des réponses différées

S'exprimer clairement  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une posture de service  
Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect  
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer  
Traiter les objections du client ou du prospect  
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité

Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV\* de l'entreprise  
Connaissance des typologies clients et des PCS\*  
Connaissance de la veille concurrentielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	24/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Gérer des situations de rétention client

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

Dans le respect de la réglementation, des procédures, CGV\* et des chartes de l'entreprise, à l'initiative du client désirant résilier un contrat ou s'orienter vers l'offre de la concurrence, le retenir afin d'assurer la pérennité de la relation commerciale. Analyser l'historique du dossier client, identifier le motif de la demande de résiliation de contrat ou la raison de la préférence pour les produits d'autres entreprises. Valoriser les avantages client, résoudre des problèmes liés aux produits ou services de l'entreprise, lui proposer une nouvelle offre ou faire un geste commercial susceptible de l'intéresser en accord avec la hiérarchie. Formaliser l'accord par écrit. Notifier l'évènement dans le dossier client pour en assurer la traçabilité.

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

Cette compétence s'exerce par courrier, par courriel et par téléphone, en collaboration avec les services internes à l'entreprise.

#### Critères de performance

L'historique du dossier client est analysé  
Le motif de la demande de résiliation de contrat est identifié  
L'offre proposée répond aux attentes du client et respecte les procédures de l'entreprise  
L'offre respecte les intérêts de l'entreprise  
La formalisation écrite de l'offre correspond à l'accord  
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Appliquer les règles de gestion des données client  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Utiliser les applicatifs métiers  
Analyser les motifs de résiliation  
Identifier et susciter les besoins et les attentes des clients  
Utiliser les techniques de vente et de négociation  
Analyser les freins et les motivations d'achat  
Mettre en pratique les techniques de traitement des objections  
Gérer les situations difficiles  
Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs...)

Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes  
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie  
Vérifier la validité des informations produit  
Analyser ses pratiques de contact client  
Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe  
Gérer le traitement des réponses différées

S'exprimer clairement  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une posture de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	25/36

Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect  
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer  
Prendre en compte les objections du client ou du prospect  
Traiter les objections du client ou du prospect  
Conduire l'entretien de manière directive

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise  
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV\* de l'entreprise  
Connaissance des typologies clients et des PCS\*  
Connaissance de la veille concurrentielle  
Connaissance des règles de négociation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	26/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Assurer le recouvrement amiable de créances

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

Dans le respect de la réglementation en vigueur, procédures, CGV\* et chartes de l'entreprise, dans le cadre de la prévention des risques et afin d'assurer la pérennité de la relation commerciale, à l'initiative de l'entreprise ou du débiteur, procéder à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances. Obtenir l'interlocuteur cible, analyser l'historique du dossier client et découvrir le motif de l'impayé. Proposer une solution amiable, faire accepter l'offre, valider l'accord et fiabiliser l'engagement du débiteur. Formaliser les accords par écrit. 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 service clients ou d'un service commercial, par téléphone, courrier, courriel, couplé aux applicatifs informatiques, en émission et en réception, en B to B\* ou B to C\*, avant ou après l'échéance. Elle s'exerce en relation avec des services internes ou externes à l'entreprise.

#### Critères de performance

Les informations pertinentes du dossier sont identifiées  
Le motif de l'impayé est identifié  
La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise  
L'accord de paiement est obtenu  
La formalisation écrite est conforme à l'accord  
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser une situation  
Appliquer les techniques de communication orale et écrite  
Utiliser les applicatifs multi canaux  
Utiliser les applicatifs métiers  
Appliquer les techniques de recouvrement de créance  
Analyser les freins et les objections clients  
Utiliser les techniques de négociation  
Gérer les situations difficiles  
Effectuer les calculs arithmétiques et commerciaux  
Appliquer les règles de gestion des données client

Vérifier la validité des informations produit  
Analyser ses performances  
Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe  
Gérer le traitement des réponses différées

S'exprimer clairement  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une posture de service  
S'adapter au contexte et à l'interlocuteur  
Recueillir les informations en toute neutralité  
Argumenter les bénéfices de la solution amiable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	27/36

Prendre en compte les objections du client  
Traiter les objections du client  
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité  
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes  
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance  
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit  
Connaissance des fondamentaux en matière de recouvrement amiable  
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise et de ses CV\*  
Connaissance des différentes typologies de débiteurs  
Connaissance des différents moyens et modalités de paiement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	28/36

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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

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

Ecouter, comprendre, transmettre un message pour partager des informations, des avis, des idées. Cette communication peut être orale, écrite, non verbale, visuelle, interculturelle.

Comprendre et développer un argumentaire, présenter un projet, lire et rédiger des documents spécifiques, interagir avec des interlocuteurs ayant différents types de fonctions et communiquer avec des enjeux importants.

#### Critères de performance

La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée

La demande de l'interlocuteur est comprise

Le fichier est qualifié conformément aux procédures

La base de données est qualifiée

La formalisation écrite correspond à la solution validée avec le client

La formalisation écrite est conforme à l'accord

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

### Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance

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

Accompagner et prendre en compte le client, l'utilisateur ou le bénéficiaire. Être à l'écoute de ses besoins et de ses attentes et y répondre de façon adaptée. Gérer la dimension socio-émotionnelle des échanges.

Mobiliser en continu une attitude ouverte et positive, instaurer une relation de confiance avec les personnes rencontrées, anticiper leurs besoins futurs pour répondre au mieux à leurs intérêts.

#### Critères de performance

Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés

Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions

Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés

La réponse est fiable et appropriée à la demande

La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée

Les propos sont de nature à apaiser les tensions

La solution est satisfaisante pour le client

Le client cible est contacté dans le respect des règles de confidentialité

### Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

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

A partir du constat d'une anomalie, d'un dysfonctionnement, d'un incident, d'une difficulté, analyser la situation, en rechercher les causes, réfléchir à des solutions et agir de façon adaptée dans son périmètre d'action.

Face à une situation problème complexe, faire des hypothèses sur les causes et les conséquences, les vérifier, en déduire la marche à suivre et agir en fonction de son niveau de responsabilité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	29/36

## Critères de performance

Le diagnostic de la situation est précis

La solution proposée à l'interlocuteur est pertinente

Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés

L'historique du dossier client est analysé

Les informations pertinentes du dossier sont identifiées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	30/36

## Glossaire technique

### Glossaire technique CRCD

**B to B** (Business to Business) : communication d'une entreprise vers d'autres entreprises

**B to C** (Business to Consumer) : communication d'une entreprise vers les particuliers

**CGV** : Conditions générales de vente

**Call Back** et **Web Call Back** : opérations consistant à rappeler un correspondant ayant laissé, soit par téléphone, soit par Internet un message à cette fin

**Campagne** : ensemble d'actions multi canaux, commerciales et marketing, réalisées afin de proposer et vendre un nouveau produit ou un nouveau service

**Chat** : conversation électronique en temps réel dite également conversation instantanée

**Chatbot** : logiciel conversationnel qui s'utilise à l'écrit. Le demandeur est mis en relation avec un robot qui, par entraînement, fait le lien entre les mots de la demande et l'objet de la recherche dans la base de données. Le bot répond dans le format qui lui a été "appris" à l'aide des informations trouvées. Un nouveau métier a ainsi vu le jour : entraîneur de chatbot. L'intelligence artificiel de ce bot est aussi enrichit grâce aux contributions du microtravail.

**CRM** (Customer Relationship Management) : logiciel permettant de gérer l'ensemble des informations et des données en relation client à distance. En langue française se dit Gestion de la relation client (GRC)

**Homeshoring** : construit sur le schéma de "offshoring", qui fait référence à l'activité produite hors du centre de contact, au domicile de travailleurs indépendants

**MMS** : Multimédia Message Service. Permet de recevoir, via le téléphone portable, des messages textuels enrichis d'images, de sons ou de vidéos

**Offshoring** : qui fait référence à l'activité délocalisée hors des frontières nationales.

**PCS** : Professions et catégories socioprofessionnelles

**SAV** : Service après-vente

**SMS** (Short Message Service) : ce système permet d'envoyer des messages courts sur un téléphone portable (limités à un certain nombre de caractères en fonction des opérateurs) depuis Internet ou un autre téléphone portable.

**Voicebot** : logiciel conversationnel qui s'utilise à l'oral. Capable d'interpréter des requêtes exprimées à haute voix et y répondre vocalement en langage naturel. Comme le chatbot, il permet un traitement automatique et conversationnel des questions fréquentes.

**Visio** : mise en relation en temps réel, par l'image, qui permet de voir son correspondant.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	31/36



# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (CCS).

## 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.

## 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.

## 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.

## Savoir

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	33/36

### **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.

### **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 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.

### **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'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	06	05/01/2021	21/12/2020	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 droit 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 art ou un procédé quelconque."



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller relation client à distance

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	1/30



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Conseiller relation client à distance**

**Sigle du titre professionnel : CRCD**

**Niveau : 4** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 312t - Négociation et vente-**

**Code(s) ROME : D1408, M1401**

**Formacode : 34076, 34026, 34027, 34037, 34507**

**Date de l'arrêté : 10/12/2020**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 16/12/2020**

**Date d'effet de l'arrêté : 06/07/2021**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	3/30

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	4/30

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel CRCD

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner</p> <p>Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix</p> <p>Gérer des situations difficiles en relation client à distance</p> <p>Réaliser des actions de prospection par téléphone</p> <p>Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations</p> <p>Gérer des situations de rétention client</p> <p>Assurer le recouvrement amiable de créances</p>	03 h 00 min	<p>La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties.</p> <p>Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.</p> <p>Deuxième partie (durée : 45 minutes) : le candidat prépare six échanges avec des clients à partir d'informations données.</p> <p>Troisième partie (durée : 1 h) : le candidat conduit les six échanges entrants et sortants avec les clients.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Gérer des situations difficiles en relation client à distance	00 h 30 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties :</p> <p>Première partie (durée : 10 minutes) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.</p> <p>Deuxième partie (durée : 10 minutes) Le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury.</p> <p>Troisième partie (durée : 10 minutes) Le candidat répond aux questions du jury qui revient sur les échanges de la mise en situation.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 45 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même entreprise fictive. Elle comporte trois parties :

Première partie (durée : 1 h 15) : la présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise et du dossier d'un client de cette entreprise. Ce dossier contient les historisations des échanges oraux ou écrits entre l'entreprise et le client. Le client a fait une demande auprès de l'entreprise. Les candidats identifient les éléments du dossier en lien avec la demande. Ils les résument par écrit et indiquent les enjeux pour le client et pour l'entreprise. Les candidats rédigent un courrier de réponse au client. Dans leurs réponses, ils proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des intérêts de l'entreprise. Les candidats disposent de leurs écrits lors de la phase de préparation de l'entretien technique.

Deuxième partie (durée : 45 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat tire au sort un sujet. Ce sujet est composé des dossiers numériques de six clients de l'entreprise fictive. Partant du contexte d'entreprise, le candidat prépare les contacts téléphoniques et chat avec ces clients. Il conduit ces échanges lors de la troisième partie de la mise en situation.

Troisième partie (durée : 1 h) : un des membres du jury assure le rôle des clients. Le candidat conduit les six échanges, téléphoniques ou chat, entrants ou sortants. Selon le cas, le candidat envoie une confirmation écrite au client.

Tous les documents issus de la mise en situation professionnelle sont rassemblés dans un dossier par le candidat et conservés dans un lieu sécurisé par le Responsable de session entre deux modalités de l'examen.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	6/30

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties :

Première partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat dispose de ses écrits produits au sujet du dossier client de la première partie de la mise en situation professionnelle et des documents relatifs au contexte entreprise. Le candidat se prépare pour réagir oralement à une séquence enregistrée d'un appel de ce client.

Deuxième partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury est requise. Le candidat tire au sort l'enregistrement. Il écoute la séquence de l'appel. Il réagit en formulant une réponse adaptée au client. Puis le jury l'interroge sur sa façon de gérer des situations difficiles en relation client à distance.

Troisième partie (durée : 10 minutes) : le jury questionne le candidat sur ses échanges écrits et oraux lors de la mise en situation professionnelle. Un guide d'entretien est mis à disposition du jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	7/30

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance</b>					
Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner	La demande de l'interlocuteur est comprise Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés La réponse est fiable et appropriée à la demande Le fichier est qualifié conformément aux procédures Le délai moyen de réponse est respecté Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix	La demande de l'interlocuteur est identifiée Le diagnostic de la situation est précis Les procédures de l'entreprise sont respectées La solution proposée à l'interlocuteur est pertinente La solution est présentée de manière valorisante à l'interlocuteur La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée La base de données est qualifiée Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer des situations difficiles en relation client à distance	Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions Le diagnostic de la situation est précis La solution est satisfaisante pour le client Les intérêts de l'entreprise sont préservés La solution est valorisée auprès de l'interlocuteur Le consensus est obtenu La formalisation écrite correspond à la solution validée avec le client Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	8/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Réaliser des actions commerciales en relation client à distance</b>					
Réaliser des actions de prospection par téléphone	L'interlocuteur cible est identifié Les objections sont traitées Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés Le rendez-vous est proposé dans le respect des procédures internes Le rendez-vous est qualifié La qualification du fichier est conforme à l'objectif de la mission	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations	La réglementation de la vente à distance est respectée Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés Les produits et les services de l'entreprise sont présentés de manière valorisante Le conseil est pertinent et correspond à la demande du client L'avis du client est sollicité avant la clôture La base de données est qualifiée Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer des situations de rétention client	L'historique du dossier client est analysé Le motif de la demande de résiliation de contrat est identifié L'offre proposée répond aux attentes du client et respecte les procédures de l'entreprise L'offre respecte les intérêts de l'entreprise La formalisation écrite de l'offre correspond à l'accord Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	9/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le recouvrement amiable de créances	Les informations pertinentes du dossier sont identifiées Le motif de l'impayé est identifié La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise L'accord de paiement est obtenu La formalisation écrite est conforme à l'accord Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	10/30

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
	Gérer des situations de rétention client
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
	Gérer des situations de rétention client
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
	Gérer des situations de rétention client
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Réaliser des actions de prospection par téléphone

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CRCD

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 35 min

### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant la troisième partie de la mise en situation professionnelle et les deuxièmes et troisièmes parties de l'entretien technique.

Le jury évalue les travaux écrits produits lors de la mise en situation professionnelle avant de recevoir le candidat pour l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	11/30

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

#### **4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet.

#### **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

Un surveillant est présent pendant la première et la deuxième partie de la mise en situation professionnelle (2 h) et la première partie de l'entretien technique (10 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	12/30

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	13/30



## CCP

### Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer des situations difficiles en relation client à distance	01 h 45 min	<p>La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties.</p> <p>Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.</p> <p>Deuxième partie (durée : 15 minutes) : le candidat prépare deux échanges avec les clients à partir d'informations données.</p> <p>Troisième partie (durée : 15 minutes) : le candidat gère deux échanges clients entrants.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Gérer des situations difficiles en relation client à distance	00 h 25 min	<p>Première partie (durée : 10 minutes) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.</p> <p>Deuxième partie (durée : 10 minutes) Le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury.</p> <p>Troisième partie (durée : 5 minutes) Le candidat répond aux questions du jury qui reviennent sur les échanges de la mise en situation.</p> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	15/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 10 min	

### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même entreprise fictive. Elle comporte trois parties :

Première partie (durée : 1 h 15 ) : la présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise et du dossier d'un client de cette entreprise. Ce dossier contient les historisations des échanges oraux ou écrits entre l'entreprise et le client. Le client a fait une demande auprès de l'entreprise. Les candidats identifient les éléments du dossier en lien avec la demande. Ils les résument par écrit et indiquent les enjeux pour le client et pour l'entreprise. Les candidats rédigent un courrier de réponse au client. Dans leurs réponses, ils proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des intérêts de l'entreprise. Les candidats disposent de leurs écrits lors de la phase de préparation de l'entretien technique.

Deuxième partie (durée : 15 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat tire au sort un sujet. Ce sujet est composé des dossiers numériques de deux clients de l'entreprise fictive. Partant du contexte d'entreprise, le candidat prépare les contacts téléphoniques et chat avec ces clients. Il conduit ces échanges lors de la troisième partie de la mise en situation.

Troisième partie (durée : 15 minutes) : un des membres du jury assure le rôle des clients. Le candidat conduit les deux échanges, téléphoniques ou chat, entrants. Selon le cas, le candidat envoie une confirmation écrite au client.

Tous les documents issus de la mise en situation professionnelle sont rassemblés dans un dossier par le candidat et conservés dans un lieu sécurisé par le Responsable de session entre deux modalités de l'examen.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	16/30

### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties :

Première partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat dispose de ses écrits produits au sujet du dossier client de la première partie de la mise en situation professionnelle et des documents relatifs au contexte entreprise. Le candidat se prépare pour réagir oralement à une séquence enregistrée d'un appel de ce client.

Deuxième partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury est requise. Le candidat tire au sort l'enregistrement. Il écoute la séquence de l'appel. Il réagit en formulant une réponse adaptée au client. Puis le jury l'interroge sur sa façon de gérer des situations difficiles en relation client à distance.

Troisième partie (durée : 5 minutes) : le jury questionne le candidat sur ses échanges écrits et oraux lors de la mise en situation professionnelle. Un guide d'entretien est mis à disposition du jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	17/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant la troisième partie de la mise en situation professionnelle et les deuxièmes et troisièmes parties de l'entretien technique.

Le jury évalue les travaux écrits produits lors de la mise en situation professionnelle avant de recevoir le candidat pour l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Un surveillant est présent pendant la première et la deuxième partie de la mise en situation professionnelle (1 h 30) et la première partie de l'entretien technique (10 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	18/30

## CCP

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

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Réaliser des actions de prospection par téléphone Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances	02 h 05 min	La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties.  Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.  Deuxième partie (durée : 20 minutes) : le candidat prépare trois échanges clients à partir d'informations données.  Troisième partie (durée : 30 minutes) : le candidat gère les trois échanges clients entrants et sortants.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 15 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Le jury questionne le candidat sur les critères non évalués et ses productions.  Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 20 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	19/30

### **Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même entreprise fictive. Elle comporte trois parties :

Première partie (durée : 1 h 15) : la présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise et du dossier d'un client de cette entreprise. Ce dossier contient les historisations des échanges oraux ou écrits entre l'entreprise et le client. Le client a fait une demande auprès de l'entreprise. Les candidats identifient les éléments du dossier en lien avec la demande. Ils les résument par écrit et indiquent les enjeux pour le client et pour l'entreprise. Les candidats rédigent un courrier de réponse au client. Dans leurs réponses, ils proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des intérêts de l'entreprise. Les candidats disposent de leurs écrits lors de la phase de préparation de l'entretien technique.

Deuxième partie (durée : 20 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat tire au sort un sujet. Ce sujet est composé des dossiers numériques de trois clients de l'entreprise fictive. Partant du contexte d'entreprise, le candidat prépare les contacts téléphoniques et chat avec ces clients. Il conduit ces échanges lors de la troisième partie de la mise en situation.

Troisième partie (durée : 30 minutes) : un des membres du jury assure le rôle des clients. Le candidat conduit les trois échanges, téléphoniques ou chat, entrants ou sortants. Selon le cas, le candidat envoie une confirmation écrite au client.

Tous les documents issus de la mise en situation professionnelle sont rassemblés dans un dossier par le candidat et conservés dans un lieu sécurisé par le Responsable de session entre deux modalités de l'examen.

### **Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique a lieu après la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	20/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant la troisième partie de la mise en situation professionnelle et l'entretien technique.

Le jury évalue les travaux écrits produits lors de la mise en situation professionnelle avant de recevoir le candidat pour l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury correcteur de la production de l'étude de cas doit avoir une expérience de la rétention client.

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Un surveillant est présent pendant la première et la deuxième partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	21/30



## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation Conseiller relation client à distance

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle pour accueillir les candidats pendant la mise en situation. Une salle ou local pour le jury.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Cette salle doit être bien éclairée.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises et d'un poste informatique avec une carte son et des enceintes pour l'écoute de l'enregistrement.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	23/30

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique avec : <ul style="list-style-type: none"><li>- une connexion internet ;</li><li>- une suite bureautique ;</li><li>- une messagerie instantanée ;</li><li>- un casque adapté au couplage téléphonie informatique avec micro et système main libre.</li></ul> Le poste est relié à une imprimante.	1	un poste supplémentaire par jury
	1	Téléphone, ou <i>softphone</i> , avec casque et micro.	1	Un poste supplémentaire par jury.
	1	Casque ou un système d'écoute des appels.	1	Equipement pour le jury
Matières d'œuvre	20	20 pages de papier A4	1	Les candidats impriment leurs travaux écrits et l'historisation. Ils peuvent également utiliser le papier pour des brouillons

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	24/30

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller relation client à distance est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Conseiller relation client à distance Arrêté du 21/12/2015</b>		<b>Conseiller relation client à distance Arrêté du 10/12/2020</b>	
CCP	Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance	CCP	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
CCP	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	CCP	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	25/30



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RE	TP-00483	06	16/12/2020	21/12/2020	27/30



**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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

