

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1173**

### Intitulé

MC4 : Mention complémentaire Assistance, conseil, vente à distance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	Recteur de l'académie

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

312 Commerce, vente

**Formacode(s) :**

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

Le titulaire de la mention complémentaire Assistance, conseil, vente à distance assure à distance, en utilisant les technologies de l'information, la gestion de la 'relation client': il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle.

Il peut être amené à vendre un produit ou une prestation, fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.

Il est l'interlocuteur du client au premier niveau ; il intervient sous la responsabilité d'un superviseur, d'un chef de plateau en centre d'appels, ou d'un cadre commercial, technique...

Le titulaire de cette mention complémentaire travaille dans des bureaux de type paysagé ou organisés en plateau. Pour toute activité, il utilise avec rigueur, précision et rapidité, selon des procédures normées et, en général dans le cadre d'une charte 'qualité', des applications informatiques professionnelles couplées avec un équipement téléphonique adéquat. Il est évalué en fonction d'indicateurs de performance.

L'activité est tributaire des flux d'appels téléphoniques entrants ou sortants.

Les conditions de travail s'inscrivent dans une large amplitude horaire qui peut être en horaires décalés, samedi, dimanche et jours fériés, dans le cadre des réglementations en vigueur.

Il doit faire preuve du niveau de culture générale, de curiosité et de maîtrise des outils d'information et de communication, nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

L'activité ne s'exerce pas en face à face, elle nécessite une excellente élocution, un sens de l'écoute et un sens commercial développés, une capacité d'adaptation et de réactivité aux différentes situations de communication et une résistance au stress.

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

Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers : télécommunications, administrations, collectivités territoriales et services publics, assurances, banques, transport, distribution, vente directe et par correspondance....qui intègrent dans leurs structures un service dédié à la gestion de la relation client. Il existe également des prestataires de services spécialisés (centre d'appels autonomes....).

Appellations courantes : Télé-opérateur, gestionnaire d'appel, télé-conseiller, télé-vendeur, téléprospecteur, conseiller clientèle, conseiller téléphonique....

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

D1408 : Téléconseil et télévente

### Modalités d'accès à cette certification

**Descriptif des composantes de la certification :**

- Conduite d'activités professionnelles : pratique de la relation client à distance - Gestion de la relation client : environnement professionnel et communication écrite.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.

En contrat d'apprentissage	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
Par candidature individuelle	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
Par expérience dispositif VAE	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.

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

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Décret n° 2001-286 du 28 mars 2001 portant règlement général de la mention complémentaire

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

Arrêté du 15.06.2001

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

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

##### Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

##### Lieu(x) de certification :

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

##### Historique de la certification :