







GUIDE DU TITRE CONSEILLER.ÈRE RELATION CLIENT À DISTANCE

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV

-  04 37 28 09 10
-  jpbonardel@platinumformation.com
-  www.platinumformation.com
-  24 rue Domer, 69007 Lyon



1 . TABLE DES MATIÈRES

1 . TABLE DES MATIÈRES	2
2 . RÉFÉRENTIEL	3
LE MÉTIER.....	3
LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER	4
ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	4
3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP	6
CANDIDAT EN ALTERNANCE	6
CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION	6
4 . LES ÉPREUVES DU TITRE	7
LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)	7
LES EPREUVES DU TITRE	8
La mise en situation professionnel - 03h00	8
L'entretien Technique - 30 mn	8
L'entretien final - 15 mn	8

2 . RÉFÉRENTIEL

Vous suivez un parcours en alternance ou en continu dans le cadre d'un Titre Professionnel. Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Ils s'adressent à toute personne sortie du système scolaire, déjà engagée dans la vie active, qu'elle soit titulaire d'un contrat de travail ou à la recherche d'un emploi.

Le titre professionnel atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

LE MÉTIER

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller(ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise. Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il (elle) respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise et il (elle) vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie. Tout au long de son activité, il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Dans le cadre de prestations de services, il (elle) participe aux enquêtes ou sondages. Il (elle) administre un questionnaire par téléphone et collecte les informations recherchées. Pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, il (elle) délivre aux publics des renseignements à caractère réglementaire, donne des informations sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier.

Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, le (la) conseiller(ère) relation client à distance reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de premier niveau. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie. Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le (la) conseiller(ère) relation client à distance s'entretient avec le prospect* ou le client* par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il (elle) réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistre des commandes. Il (elle) vend des produits ou des services propose des produits de substitution si

nécessaire et réalise des ventes additionnelles.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance accompagne le client durant le processus d'achat et de règlement. Il (elle) procède à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances, propose des solutions et cherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance est force de proposition pour l'amélioration des supports, tels que les guides d'entretien et les outils de communication, fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise et participe à la démarche qualité.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé ou externalisé à l'entreprise, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) responsable d'équipe auquel (à laquelle) il (elle) rend compte des résultats de son action. Le cas échéant le (la) conseiller(ère) relation client à distance exerce sa mission à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise. L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel.

Les horaires peuvent être variables 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. La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER

Chacune de ces 9 capacités professionnelles sont rattachées à 2 blocs de compétences distincts :

- **Bloc de Compétence 1 : Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance**
(Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone, Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur, Apporter une assistance de niveau 1 au client Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale).
- **Bloc de compétence 2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**
(Réaliser des actions de prospection par téléphone Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles, Vendre des produits et des services, Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention, Assurer le recouvrement amiable de créances)

<p><u>Alternant</u> Nom : Prénom :</p>	<p><u>Entreprise</u> Nom de l'entreprise Nom du tuteur :</p>
---	---

Tableau d'aide pour l'évaluation	--	-	+	++	NE
C1 - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance					
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone - Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur - Apporter une assistance de niveau 1 au client - Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale 					
C2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance					
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des actions de prospection par téléphone - Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles - Vendre des produits et des services - Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention - Assurer le recouvrement amiable de créances 					

Remarques et conseils du Tuteur entreprise pour organiser la suite de la mission :

Tuteur Entreprise

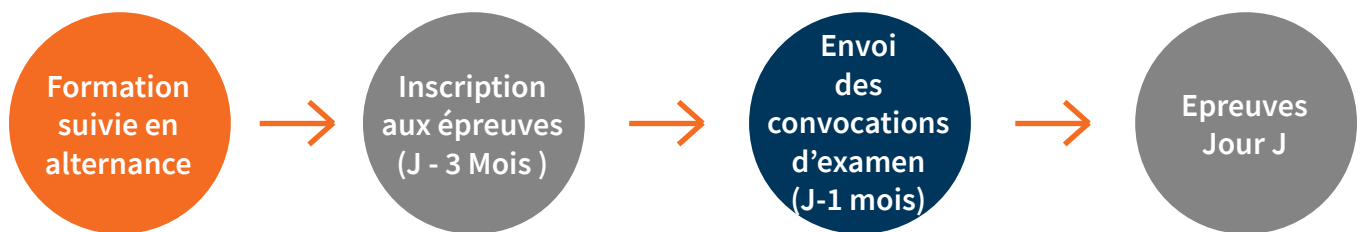
Tuteur Pédagogique

Apprenant

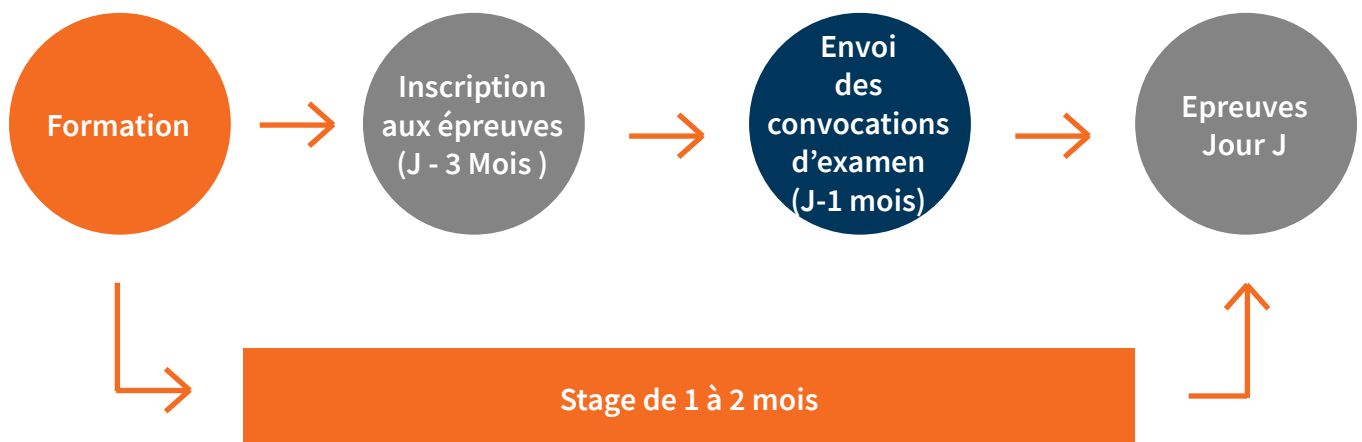
Date

3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP

CANDIDAT EN ALTERNANCE



CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION



Notre école vous propose deux sessions d'examens par an : en juillet et en janvier. Par défaut, vous êtes inscrit à la session d'examen qui suit la fin de votre parcours.

Exemple : vous terminez votre formation (ou votre stage pratique) en janvier, vous pouvez vous présenter aux épreuves d'avril.

N.B. : A votre demande, nous pouvons reporter votre inscription sur une session de validation ultérieure si vous estimez que cela vous permet d'optimiser votre temps de préparation aux épreuves et vous garantit de meilleures chances de réussite. Vous ne pouvez reporter qu'une seule fois

En amont de la session d'examen, le candidat doit remplir un dossier professionnel

Le candidat engagé dans un parcours de formation reçoit son DP à renseigner par Platinum. Le candidat VAE reçoit son DP de l'UT de la DIRECCTE avec la notification de recevabilité de sa candidature à la VAE. Il peut bénéficier d'un accompagnement notamment pour la préparation de son DP.

Tous les candidats portent dans le DP des exemples de leur pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de leur expérience professionnelle.

LES EPREUVES DU TITRE

La mise en situation professionnel - 03h00

La mise en situation s'effectue dans le contexte d'une entreprise fictive et comprend trois parties :

Une première partie (1 heure 15 minutes) qui permet au candidat de prendre connaissance du contexte de l'entreprise et d'étudier le dossier d'un client. Il est chargé de résumer la situation par écrit et de rédiger un courrier de réponse.

Une deuxième partie (45 minutes) où le candidat est chargé de préparer six échanges avec des clients, à partir d'informations données.

Une troisième partie (1 heure) qui consiste à conduire les six échanges entrants et sortants avec les clients.

L'entretien technique - 30 mn

L'entretien technique comporte également trois parties :

Une première partie (10 minutes) qui permet au candidat de préparer son entretien. Il dispose des travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

Une deuxième partie (10 minutes) où le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury.

Une troisième partie (10 minutes) qui consiste à répondre aux questions du jury, en lien avec les échanges de la mise en situation.

L'entretien final - 15 mn

Dernière étape avant la délibération pour l'obtention du titre professionnel, l'entretien final est destiné à vérifier la compréhension du métier de conseiller relation client à distance par le candidat.



Accès

EN TRAMWAY

Ligne T2, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN MÉTRO

Ligne B, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN VÉLO'V

15 Place Jean Macé, 69007 Lyon 7E-Arrondissement

Contact

 04 37 28 09 10

 jpbonardel@platinumformation.com

 www.platinumformation.com

 24 rue Domer, 69007 Lyon