

Assistance, conseil, vente à distance

RNCP1173 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	MC4 — Mention complémentaire
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34501, 34502, 34027
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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....).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	1 997 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	18 043
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	14 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

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.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	5 250 €
Selon la branche	4 619 € – 5 550 €
Prise en charge	Branches concernées
5 250 €	Valeur par défaut · 209 branches
5 550 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
5 220 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
5 022 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
4 619 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/01/2024
Date de dernière délivrance possible	01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38402

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1173/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	33
Montant total engagé	59 339 €
Coût moyen par dossier	1 798 €
Durée moyenne	20 h

Période	06/2021 – 12/2023
France compétences	90 %
Reste à charge titulaire	7 %
Entreprise	3 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.