

Conseiller(ère) relation client à distance

RNCP12504 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312t
Code(s) ROME	D1408, M1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	05/07/2021

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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 niveau 1. 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Assurer des prestations de services et de conseil à distance

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'usager.

Apporter une assistance de niveau 1 au client.

Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

2. Réaliser des actions commerciales 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.

Compétences transversales de l'emploi

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

Gérer des dossiers en relation client à distance.

Utiliser les technologies de la relation client à distance.

Participer à une démarche qualité en relation client à distance.

Blocs de compétences

RNCP12504BC01 — Assurer des prestations de services et de conseil à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone.

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'usager.

Apporter une assistance de niveau 1 au client.

Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale.

RNCP12504BC02 — Réaliser des actions commerciales à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- l'informatique et la téléphonie ;
- les banques, assurances et mutuelles ;
- la distribution ;
- l'énergie ;
- le transport et le tourisme ;
- la santé ;
- la vente à distance et le E-commerce ;

- l'assistance ;
- les administrations ;
- les services à la personne et aux entreprises.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conseiller (ère) relation client à distance ;
- conseiller (ère) clientèle, chargé (e) de clientèle ;
- télégestionnaire ;
- chargé (e) d'assistance, hotliner ;
- conseiller (ère) clientèle multimédia ;
- conseiller (ère) commercial (e) sédentaire ;
- téléconseiller (ère) ;
- conseiller (ère) offre de service ;
- téléopérateur (trice) ;
- téléacteur (actrice) ;
- télévendeur (euse) ;
- téléprospecteur (trice) ;
- télé-enquêteur (trice) ;
- chargé (e) de recouvrement ;
- conseiller (ère) voyage.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 424 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) 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)	56 847
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	11 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 05/07/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP192

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35304

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12504/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	16
Montant total engagé	47 784 €
Coût moyen par dossier	2 987 €
Durée moyenne	498 h
Période	01/2020 – 10/2021
France compétences	71 %
France Travail	21 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	4 %

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