

Mention : Activités et Techniques de Communication

Spécialités : Métiers des Télé-Services

RNCP17578 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	320, 300
Code(s) ROME	D1408, M1704, M1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Université de Picardie Jules Verne - Amiens

<http://www.u-picardie.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités des titulaires de la licence professionnelle ATC-MTS

pratique de la communication et du relationnel,

utilisation avertie des médias de communication, des outils bureautique, et des sources de données,

l'animation de petites équipes dans le domaine de la relation à client à distance.

Elles diffèrent selon les spécialités :évaluation d'activité, promotion commerciale.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences visées par la licence professionnelle ATC-MTS sont les suivantes :

Qualités relatives à la communication et au relationnel.

Connaissance approfondie de l'utilisation fonctionnelle de nouveaux médias.

Maîtrise de l'Anglais parlé.

Techniques de négociation et de vente.

Management de petites équipes et d'activités.

Connaissance des métiers de la relation client à distance.

Compétences méthodologiques et organisationnelles.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ces professionnels travaillent dans le cadre des centres d'appels externalisés ou internalisés, dans des unités commerciales ou administratives, orientées sur la communication et la relation avec des clients ou administrés

Les métiers de la relation client à distance sont des métiers exercés via les infrastructures de télé-communication actuelles et futures dans le secteur d'activité des services aux clients et aux entreprises : Télé-marketing, Télé-vente, Télé-support, Télé-prospection, Télé-conseil, Télé-assistance, Télé-maintenance, Télé-enquête.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les métiers visés sont exercés via les infrastructures de télé-communication actuelles et futures dans les secteurs

d'activité des services au client ou aux entreprises :
Responsable d'équipe en télé-marketing, télé-vente.
Superviseur de plateaux de centres d'appel, chargé de l'animation de télé-opérateurs, télé-consultants.
Responsables d'équipes de gestion de la relation client sur internet.
Assistant chargé d'études, responsables de télé-enquêteurs.
Animateur d'équipe en télé-assistance, télé-maintenance, technicien support.
Assistant fonctionnel.

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 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 649 €
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) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	68 309
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R1X68 — Employés des services commerciaux R3X80 — Maîtrise des magasins R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
A compléter (Reprise)

Enseignants et professionnels intervenant dans la
formation

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Univervité de Picardie Jules Verne

Chemin du Thil

80025 Amiens Cedex 1

<http://www.u-picardie.fr/>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17578/>