

CQP Vendeur(se) conseil à distance (CQPI)

RNCP18228 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/01/2020

Certificateur(s)

UNION FRANCAIS INDUSTRIE HABILLEMENT · SIRET : 78417849300028

UNION INDUSTRIES TEXTILES · SIRET : 78435735200029

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le(la) vendeur(se) conseil à distance prend en charge les appels entrants et sortants. Il/elle accueille, informe et oriente la clientèle à distance dans le respect des exigences de service et de qualité de l'entreprise. Il(elle) vend des articles l'entreprise et propose les services associés en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à des connaissances techniques. Il(elle) participe à la fidélisation de la clientèle de l'entreprise et traite les réclamations simples en provenance des clients dans le cadre de la politique commerciale. Il(elle) participe au développement commercial de l'entreprise et assure les actions de prospections.

Il/elle réalise, à partir des consignes et procédure fournies, les activités suivantes :

- Prise en charge des appels clients dans le cadre d'une relation commerciale à distance.
- Vente, accompagnement de la vente et prises de commandes à distance.
- Mise en œuvre d'actions de prospection et de fidélisation de la clientèle dans le cadre d'une relation commerciale à distance.
- Organisation et suivi des données d'activité et des démarches commerciales en situation de vente à distance

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Accueillir et accompagner un client en situation de vente à distance
- Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés
- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
- Mettre en œuvre les démarches commerciales définies par l'entreprise en direction de ses clients et prospects dans le cadre de campagnes de prospection ou de fidélisation
- Utiliser les potentialités des outils de gestion de la relation client
- Organiser son activité de vente à distance
- Traiter les retours et les réclamations clients
- Appréhender et participer à la dynamique commerciale

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Industrie du textile
- Industrie de l'habillement

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Conseiller(e) clientèle à distance,
- Technicien(e) de la vente à distance,
- Téléacteur(trice), téléconseiller(e),
- Téléopérateur(trice), télévendeur(se)

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 continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

100% de professionnels, dont 50% de représentants des employeurs et 50% de représentants des salariés.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2020

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.opcalia.com

www.observatoiremodetextilescuirs.com

www.textile.fr

www.lamodefrancaise.org

<http://www.opcalia.com>

<http://www.observatoiremodetextilescuirs.com>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/18228/>