

CQP Téléconseiller(ère)

RNCP26289 · 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	313w
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3300 — Mutualité
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

ASSOCIATION NATIONALE DES EMPLOYEURS DE LA MUTUALITE · SIRET : 44399165800032

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité -
Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM)

<http://www.anem-mutualite.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/La téléconseiller(ère) gère les appels entrants et/ou sortants dans le respect d'objectifs quantitatifs et promeut l'image de la mutuelle.

Il/Elle est plus particulièrement chargé(e) de :

- traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande capacité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- répondre aux demandes d'information sur la compréhension du dossier
- exécuter les actes de gestion liés à certains appels
- effectuer des appels sortants
- participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active
- s'adapter aux situations de stress

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le/La titulaire de la certification est capable de :

- écouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur
- recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation
- apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...)
- prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil
- promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle
- prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil
- utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/La Téléconseiller(ère) est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- téléconseiller/ère,
- téléprospecteur/trice,
- télévendeur/euse

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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

50% de représentants de l'organisation patronale (UGEM)

50% de représentants des organisations syndicales.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	23/08/2020
--	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP5476

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
UGEM

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26289/>