

CQP Conseiller offre de services

RNCP27066 · 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	313, 310t
Code(s) ROME	C1102, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/10/2019

Certificateur(s)

U C A N S S · SIRET : 78462143500030

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du régime général de sécurité - Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller offre de service :

Gère la relation client : renseigne et conseille les usagers/clients ou partenaires, par téléphone, courriel, accueil physique, concernant la législation, la situation de leur dossier, leurs droits et obligations vis-à-vis de l'organisme et l'oriente si nécessaire vers les services compétents

Réalise les mises à jour administratives du dossier en veillant à la qualité des informations transmises

Réalise des appels ou courriels sortants, des enquêtes et sondages auprès des usagers/clients et adresse la documentation nécessaire

Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des outils proposés par la branche de législation

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Accueillir son interlocuteur et créer un climat de confiance

Ecouter et reformuler la demande de son interlocuteur pour mieux lui répondre ou l'orienter

Apporter une réponse fiable et compréhensible à son interlocuteur en un minimum de temps

Transmettre toutes les informations utiles au traitement de la demande par le back office ou par les partenaires, en utilisant les outils appropriés

Respecter les règles du secret professionnel et de déontologie au quotidien

Utiliser les outils d'information, maîtriser les modes opératoires de consultation du dossier de l'utilisateur/client

Conduire un entretien et le conclure

Adapter son organisation "en fonction" de l'activité du reste de la plateforme

Développer un argumentaire clair pour valoriser les missions de sa branche

Utiliser les outils d'information, maîtriser les modes opératoires de consultation du dossier de l'utilisateur

Apporter une réponse fiable et compréhensible à son interlocuteur en un minimum de temps

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi est exercé le plus fréquemment dans un organisme du régime général de Sécurité sociale (CPAM, Caf, Urssaf, Carsat, établissement d'Ugecam) dont l'effectif est compris entre 50 et 3000 salariés.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Téléconseiller
Technicien d'accueil
Conseiller cotisant
Technicien information et orientation
Conseiller télé procédure
Référent relation client

RÈGLEMENTATIONS 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)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 295 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée) QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée) QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	16 597
Jugés difficiles à recruter	24 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

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, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury est composé de 3 personnes :

un représentant de la CPNEFP qui peut être l'Ucanss, une caisse nationale ou un représentant du centre régional de formation (qui n'est pas intervenu dans la formation)

un représentant du métier appartenant à la même branche
un représentant d'une autre branche

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/10/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP35543

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<http://extranet.ucanss.fr/portail>
Ucanss

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/27066/>