

Assistance, conseil, vente à distance

RNCP38402 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	CS — Certificat de spécialisation
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34502, 34027, 34501
Code(s) ROME	D1408
Code(s) CFD	46131201 (CS4)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le titulaire de la mention complémentaire "assistance, conseil, vente à distance" assure à distance, en utilisant les technologies de l'information et les techniques de la communication, la gestion de la relation « client » : il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle. Il peut être amené à vendre (un produit ou une prestation), fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.

L'environnement de l'emploi se caractérise par :

- un essor de la société de l'information qui stimule la création de nouvelles activités économiques et conditionne le développement des entreprises traditionnelles,
- une utilisation accrue des nouvelles technologies de l'information et de la communication (intégration de la téléphonie et de l'informatique, communication multi-canaux...),
- un développement de la concurrence dans un cadre d'échanges mondialisés, accentué par la déréglementation du secteur des télé-communications,
- la nécessité d'offrir des produits et des services répondant aux attentes et aux exigences des demandeurs (usagers, clients, utilisateurs) qui sont croissantes en matière de qualité de service (délai de réponse court, voire instantané, information complète, interactive, conviviale...).

Le titulaire de la mention complémentaire assistance, conseil, vente à distance travaille dans des bureaux de type paysagé ou organisés en plateaux répondant aux normes ergonomiques de travail. Pour toute activité, il utilise avec rigueur, précision et rapidité, selon des procédures normées et, en général, dans le cadre d'une charte « qualité », des applications informatiques professionnelles, couplées avec un équipement téléphonique adéquat. Il est évalué en fonction d'indicateurs de performance.

Les conditions de travail s'inscrivent dans une large amplitude horaire qui peut être en horaires décalés, samedi, dimanches et jours fériés, dans le cadre des réglementations en vigueur.

L'activité est tributaire des flux d'appels téléphoniques entrants ou sortants.

Dans l'exercice de ses fonctions, le titulaire de la mention complémentaire doit faire preuve du niveau de culture générale, de curiosité et de maîtrise des outils d'information et de communication, nécessaire à l'exercice de ses fonctions. L'activité ne s'exerce pas en face à face ; elle nécessite une excellente élocution, un sens de l'écoute et un sens commercial développés, une capacité d'adaptation et de réactivité aux différentes situations de communication et une résistance au stress.

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités du titulaire de cette mention complémentaire peuvent être regroupées dans les fonctions suivantes :

fonction « assistance - conseil »,

fonction « prospection - vente à distance ».

Selon la taille, le type d'entreprise et le secteur d'activité, il peut être amené à se spécialiser dans l'une ou l'autre de ces fonctions.

Les principales activités sont :

Maîtriser la relation client au téléphone

- Prendre en charge un appel et le clôturer
- Recevoir un appel et qualifier la demande
- Émettre un appel, en exposer le motif
- Gérer les situations conflictuelles
- Conseiller et/ou assister
- Vendre : prospecter, négocier et fidéliser
- Mener une enquête ou réaliser un sondage
- Procéder à un recouvrement

Utiliser les technologies de l'information et de la communication

- Prendre en charge le poste de travail
- Gérer les appels téléphoniques
- Traiter les documents et les informations à l'aide de l'outil informatique
- Transmettre et recevoir un message textuel, chiffré, imagé ou multimédia, un fichier de données

Utiliser les techniques de la communication

- Rendre compte par écrit d'une communication orale
- Traiter un message écrit en français et en anglais
- Produire un message personnalisé

Travailler au sein d'une équipe

- Se situer dans le service
- S'auto-évaluer
- Rendre compte oralement et par écrit
- Concourir à l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Conduite d'activités professionnelles

Maîtriser la relation client au téléphone

Utiliser les technologies de l'information et de la communication

Gestion de la relation client

Utiliser les techniques de communication

Travailler au sein d'une équipe

Anglais professionnel

Maîtriser la relation client au téléphone

Utiliser les technologies de l'information et de la communication

Utiliser les techniques de communication

Blocs de compétences

RNCP38402BC01 — Conduite d'activités professionnelles

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser la relation client au téléphone

Utiliser les technologies de l'information et de la communication

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public ou privé sous contrat), Apprentis (CFA habilité ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique), Formation professionnelle continue (Établissement public) : contrôle en cours de formation

Scolaires (établissement privé hors contrat), Apprentis (CFA non habilité) Formation professionnelle continue (établissement privé), candidats en enseignement à distance, Candidats justifiant de 3 années d'activités

professionnelles: ponctuel oral

RNCP38402BC02 — Gestion de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Utiliser les techniques de communication

Travailler au sein d'une équipe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public ou privé sous contrat), Apprentis (CFA habilité ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique), Formation professionnelle continue (Établissement public) : contrôle en cours de formation

Scolaires (établissement privé hors contrat), Apprentis (CFA non habilité) Formation professionnelle continue (établissement privé), candidats en enseignement à distance, Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles: ponctuel écrit

RNCP38402BC03 — Anglais professionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser la relation client au téléphone

Utiliser les technologies de l'information et de la communication

Utiliser les techniques de communication

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public ou privé sous contrat), Apprentis (CFA habilité ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique), Formation professionnelle continue (Établissement public) : ponctuel écrit

Scolaires (établissement privé hors contrat), Apprentis (CFA non habilité) Formation professionnelle continue (établissement privé), candidats en enseignement à distance, Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles: ponctuel écrit

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire de la mention complémentaire assistance, conseil, vente à distance assure à distance, en utilisant les technologies de l'information et les techniques de la communication, la gestion de la relation « client » : il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle.

Il peut être amené à vendre (un produit ou une prestation), fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.

Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers. Il s'agit aussi bien de grands établissements que de petites et moyennes entreprises intégrant dans leurs structures un service dédié à la gestion de la relation client (internalisation). Il existe également des prestataires de services spécialisés (centres d'appels autonomes, centres de débordement...). À titre d'exemple, les entreprises peuvent relever du secteur des télécommunications, des administrations, des collectivités territoriales et services publics, des assurances, des banques, du transport, de l'industrie, de la distribution, de la vente directe et par correspondance...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

téléopérateur

gestionnaire d'appel,

téléconseiller,

chargé de messagerie électronique,

assistant service consommateur,

télévendeur,

téléacteur,

télé-enquêteur,

télé négociateur,

téléconsultant,

téléprospecteur,

conseiller de clientèle,

conseiller technique (1er niveau),
chargé d'assistance clientèle,
conseiller téléphonique,
assistant téléphonique,
assistant relance,
télé-recouvreur

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

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

Le jury est composé à parité :

- 1° De professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité, d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;
- 2° De membres de la profession correspondant au champ du diplôme choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés.

Si cette parité n'est pas atteinte en raison de l'absence d'un ou de plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins délibérer valablement.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	5 250 €
Selon la branche	4 619 € – 5 550 €

Prise en charge	Branches concernées
5 250 €	Valeur par défaut · 209 branches
5 550 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
5 220 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
5 022 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
4 619 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2028
Date de dernière délivrance possible	31/12/2029

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1173

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP1173

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

LEGIFRANCE :

EDUSCOL :

ONISEP :

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38402/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	2
Régions couvertes	1
Prix indicatif	1 990 € – 5 000 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	1
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	20
Parcours menés à terme	19
Taux d'achèvement	95 %
Période	05/2024 – 08/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	20
Montant total engagé	60 060 €
Coût moyen par dossier	3 003 €
Durée moyenne	39 h
Période	03/2024 – 08/2026
France compétences	98 %
Reste à charge titulaire	2 %

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