

Conseiller relation client à distance

RNCP42431 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34076, 34026, 34027, 34507
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	05/07/2031

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

32 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 26 à former et organiser l'évaluation et 6 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2ND ACADEMY	89201969600012	Former et organiser l'évaluation
ADREC	83501285700016	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800061	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800037	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800078	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800086	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800010	Former
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200033	Former et organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200058	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 32 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp42431-conseiller-relation-client-a-distance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées au profit du client ou de l'utilisateur, sur les canaux de communication dédiés à la gestion de la relation client. Il développe à distance la relation commerciale avec le client et contribue à sa pérennité.

ACTIVITÉS VISÉES

Il exerce l'emploi dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures du centre de contact ou de l'entreprise cliente.

Le conseiller utilise les outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD).

Le conseiller contribue à une qualité de service optimale en répondant efficacement aux demandes. Il soutient également la performance commerciale de l'entreprise par la proposition de solutions adaptées et par la promotion de produits ou de services additionnels et/ou complémentaires.

Dans le cadre des prestations de service, le conseiller contribue à un service client inclusif et tient compte d'éventuelles situations de handicap. Tout au long de l'interaction avec le client ou l'utilisateur, le conseiller relation client à distance adapte sa communication quand il constate que le client ou l'utilisateur rencontre des difficultés à communiquer oralement ou par écrit, ou des difficultés liées à l'utilisation des outils numériques. Lors d'un échange dans le cadre d'une relation commerciale, il tient compte des besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap et propose des solutions adaptées.

Le conseiller assure un accueil personnalisé selon le canal de communication que son interlocuteur a choisi. Il se présente avec un ton adapté au canal et conformément à la charte du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il écoute activement la demande exprimée par le client ou l'utilisateur. Il l'analyse par un questionnement ciblé afin d'identifier s'il s'agit d'une demande d'information, d'une réclamation, d'un conseil, d'un projet d'achat ou d'une assistance technique. Il reformule la demande, réalise un diagnostic précis de la situation et du besoin et qualifie le degré d'urgence de la réponse. Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction.

Dans le cadre d'une relation commerciale, le conseiller client à distance vérifie le consentement préalable du prospect-client avant toute sollicitation commerciale. Il identifie les attentes du prospect-client à partir des données issues des outils numériques de gestion de la relation client à distance ou recueillies lors des échanges avec le prospect-client. Il propose une solution commerciale ou un produit qui répond aux besoins du prospect-client. Il adapte son argumentaire commercial selon le profil du prospect-client et valorise les bénéfices de la solution proposée.

Dans le respect de la stratégie de développement de la relation client, le conseiller contribue à la fidélisation du client. Il personnalise la solution commerciale proposée pour créer un lien durable avec le client. Le conseiller assure également le recouvrement amiable des créances et planifie les relances préventives afin de contribuer à maintenir l'engagement du client. En cas d'insatisfaction du client ou de l'utilisateur, il cherche à apaiser les tensions, tout en gérant ses propres émotions. Si besoin, il oriente le client ou l'utilisateur vers les bons interlocuteurs.

Le conseiller contribue à la transition écologique par le respect des procédures et des consignes issues de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou du centre de contact.

Le conseiller relation client à distance exerce l'emploi sous la responsabilité de sa hiérarchie. Sa prestation varie en fonction de l'activité du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il peut assurer des activités variées, à savoir l'assistance technique, la vente, la fidélisation et le recouvrement des créances. Il s'adapte aux changements d'activité et s'approprie les procédures et les caractéristiques des produits et des services. Il se forme constamment aux outils numériques et s'adapte à leur évolution.

Le conseiller est en contact avec les clients, les usagers, l'ensemble de l'équipe de conseillers, sa hiérarchie, des interlocuteurs internes et externes selon le contexte du centre de contact.

L'emploi s'exerce à temps plein ou à temps partiel, sur site ou en télétravail. Les conditions de travail varient en fonction des lieux et des organisations. Le conseiller peut travailler dans un centre de contact d'une entreprise privée, d'un organisme public, d'une entreprise publique, ou dans un centre de contact externalisé en France ou à l'étranger.

Les horaires varient en fonction des cibles et de l'activité de l'entreprise, et peuvent inclure le travail de nuit, les week-ends et les jours fériés.

Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité. Le conseiller applique les mesures de prévention des risques professionnels, signale toute difficulté et sollicite l'appui de son encadrement si nécessaire.

L'utilisation de l'anglais peut être demandée selon le contexte de l'entreprise.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
- Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance
- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Blocs de compétences

RNCP42431BC01 — Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir à distance le client ou l'utilisateur.
- Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin.
- Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur.
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 20 min

La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale.

La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation.

La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive.

Partie écrite de la mise en situation (durée 40 minutes) :

- Tous les candidats sont réunis dans une même salle.
- La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant.
- Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise.
- Ils étudient un dossier client qui fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance ».
- Les candidats collectent les données pour identifier les besoins du client. Ils rédigent la réponse au client sur le canal de communication choisi par le client.

Partie orale de la mise en situation (durée 40 minutes) :

Un membre du jury assure le rôle d'un client. Le candidat conduit l'échange par téléphone avec le client en présence de l'autre membre du jury.

Temps de préparation (durée 20 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare un échange avec le client. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et les consignes relatives au dossier client.

Conseil personnalisé (durée 20 minutes) :

- Le client contacte le candidat par téléphone.
- Le candidat accueille le client. Il collecte les données nécessaires, questionne le client et apporte une réponse adaptée à son besoin. Il assure l'historisation de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.

Entretien technique : 00 h 35 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation.

Il est constitué de deux parties :

Temps de préparation (durée 10 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise. Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

Questionnement (durée 25 minutes) :

Le candidat répond aux questions du jury concernant :

- ses travaux de la partie écrite de la mise en situation ;
- l'accueil du client ou de l'utilisateur en situation de handicap ;
- la prise en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap lors d'une prestation de service.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 55 min

RNCP42431BC02 — Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

LISTE DE COMPÉTENCES

- Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client.
- Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale.
- Assurer le recouvrement amiable de créances.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 02 h 30 min

La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale.

La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation.

La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive.

Partie écrite de la mise en situation (durée 1 h 30) :

- Tous les candidats sont réunis dans une même salle.
- La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant.
- Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise. Ils étudient un dossier client qui fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale ». Ils rédigent une réponse adaptée au besoin du client selon le canal de communication choisi par le client.

Partie orale de la mise en situation (durée 1 h) :

- Un membre du jury assure le rôle d'un prospect-client et le rôle d'un client. Le candidat conduit les deux échanges par téléphone en présence de l'autre membre du jury.

Temps de préparation (durée 20 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare un échange avec un prospect-client et un échange avec un client. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et des consignes relatives aux deux dossiers suivants :

Proposition d'une solution adaptée (durée 20 minutes) :

- Le candidat contacte le prospect-client par téléphone. Il lui propose une solution commerciale et traite ses objections. Il qualifie le fichier client et assure l'historisation de l'entretien sur l'interface de gestion de la relation client.

Recouvrement amiable de créances (durée 20 minutes) :

- Le candidat contacte le client par téléphone concernant son dossier de recouvrement de créances. Il questionne le client afin d'identifier le motif de l'impayé et propose un compromis personnalisé. Il renseigne l'historisation de l'accord avec le suivi des échéances futures sur l'interface de gestion de la relation client.

Entretien technique : 00 h 20 min

L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation.

Il est constitué de deux parties :

Temps de préparation (durée 10 minutes) :

La présence du jury n'est pas requise. Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

Questionnement (durée 10 minutes) :

Le candidat répond aux questions du jury concernant sa production de la partie écrite de la mise en situation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 50 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

La relation client à distance est intégrée dans des organismes publics et dans tous les secteurs d'activités économiques.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Téléconseiller
- Télévendeur
- Conseiller hotline
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Chargé de clientèle ou chargé de clientèle Téléservices
- Commercial sédentaire

- Opérateur des Renseignements Téléphoniques
- Conseiller de voyage
- Chargé d'assistance
- Chargé de recouvrement

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
Sans objet

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, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION
Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

COMPOSITION DU JURY — VAE
Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	05/07/2031
Date de dernière délivrance possible	05/07/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	628	27	64 %	64 %

2023	864	26	65 %	66 %
2022	1016	28	75 %	60 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35304

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35304

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42431/>

Où se former

Formations référencées	13
Organismes	5
Régions couvertes	4
Prix indicatif	3 654 € – 6 825 €
Durée	140 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	4
Organismes gestionnaires (CFA)	3
Organismes formateurs	4
Régions couvertes	3
Départements couverts	3
Organismes certifiés Qualiopi	4
Sessions	de 09/2025 à 08/2028

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