

## Le métier préparé

### Descriptif de l'emploi :

En tant qu'interface entre l'entreprise et le client, le conseiller service client à distance établit une relation à distance, principalement par appels téléphoniques ou par « courriels », et parfois par Internet, avec un interlocuteur client ou usager.

- ▶ Lorsque le conseiller travaille en réception d'appels, il apporte une réponse adaptée à l'interlocuteur, quelle que soit la nature de sa demande ou de son besoin : renseignements, réorientation, information, assistance, conseil.
- ▶ Il peut également lui proposer des ventes de produits ou de services commercialisés par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ En émission d'appels, le conseiller service client à distance établit une relation commerciale à distance avec le client ou le prospect pour vendre des produits ou des services ou pour réaliser des opérations de marketing dans le cadre de campagnes commerciales organisées par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ Dans tous les cas, le conseiller service client à distance s'appuie sur des renseignements contenus dans les fichiers clients/prospects de l'entreprise pour mener l'entretien. Lors des contacts établis, il doit obtenir des informations pertinentes pour mettre à jour le fichier.
- ▶ Le conseiller service client à distance peut également effectuer des tâches administratives pour le suivi des dossiers de commandes.

L'activité du conseiller service client à distance suppose qu'il gère en simultané un ensemble d'informations orales et écrites pour répondre dans les meilleurs délais aux clients. Son activité est placée sous une forte contrainte de temps du fait du nombre et de la fréquence des appels.

## LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

## Présentation du titre

### Composition :

Titre composé de deux Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Pratiquer l'assistance et le conseil à distance.
- ▶ Assurer la démarche commerciale à distance.

### Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau première ou équivalent.
- 2) Niveau CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau seconde et trois ans d'expérience dans les emplois de vente.

### Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
  - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
  - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

### Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien
- 2) Réalisation de la formation :
  - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
  - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

## La formation

### Compétences de base :

- ▶ Régler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.
- ▶ Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients.
- ▶ Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien.
- ▶ Appliquer les techniques et procédures liées à la relation client à distance.
- ▶ Se tenir informé sur l'environnement (marché, produits, services).

## La formation (suite)

### Module 1 : pratiquer l'assistance et le conseil à distance, accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone

- Identifier le service attendu.
- Traiter la demande du client ou de l'utilisateur.
- Conclure l'entretien en réception d'appels.
- Rendre compte sur les services rendus.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants.

Session de validation (2 jours)

### Module 2 : assurer la démarche commerciale à distance

- Préparer au sein d'une équipe la phase finale d'une action commerciale.
- Établir la relation client ou prospect.
- Réaliser une démarche commerciale à distance.
- Conclure l'entretien en émission d'appels.
- Rendre compte de son action commerciale.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels sortants.

### Périodes d'Application en Entreprise

(2 x 3 semaines minimum – 210 heures).

Durée modulable de 4 mois environ (560 heures maximum)

## La délivrance du titre

### Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

#### ► Après un parcours complet de formation

##### ► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

#### ► Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

**Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.**

**À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).**

**Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.**

**Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.**

## Qui contacter ?

### ► Au niveau national

**L'AFPA** (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :  
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX  
[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr)

### ► Au niveau régional

**La DRTEFP** Coordonnées disponibles sur : [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)  
**Centre de formation AFPA** (programmation 2009) :

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen)
- **Bourgogne** (Dijon - Quetigny)
- **Bretagne** (Rennes, Lorient)
- **Champagne-Ardenne** (Reims)
- **Centre** (Tours, Orléans - Olivet)
- **Franche-Comté** (Belfort)
- **Île-de-France** (Créteil)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Le Havre)
- **Languedoc-Roussillon** (Montpellier)
- **Limousin** (Brive)
- **Lorraine** (Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Calais, Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Nantes, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens)
- **Poitou-Charentes** (Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Marseille - Saint-Jérôme)
- **Rhône-Alpes** (Lyon-Vénissieux)

## Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.