

LES TITRES POUR LE MÉTIER DE

Vendeur-Télévendeur

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP


- Arrêté du 1^{er} juin 2011 (JO du 21 juin 2011) portant modification de l'arrêté du 3 juillet 2003 (création du titre)
- Titre de niveau IV ayant, comme tous les titres du ministère chargé de l'Emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle
- Code ROME : D1408 – Téléconseil et télévente ; D1401 – Assistanat commercial

1. Le métier préparé
2. La présentation du titre
3. La formation
4. La délivrance du titre
5. Qui contacter

En complément des titres, le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)

Élaboré à la demande des partenaires sociaux de la branche des commerces de gros, le **CQP « Relation commerciale à distance »** est une réponse sur-mesure aux besoins des entreprises. Reconnue de niveau IV, échelon 2 dans la convention collective, cette certification vise à qualifier les **commerciaux itinérants en commerces de gros**.

EN SAVOIR PLUS ?

Téléchargez la fiche 

www.intergros.com
www.cgicampus.fr

1. LE MÉTIER PRÉPARÉ

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP

Descriptif de l'emploi

Dans le respect des règles de la communication écrite et orale, de la réglementation en vigueur, des normes qualité et des chartes de l'entreprise, le (la) conseiller(ère) relation client à distance assure des missions de service, de conseil, de gestion et de démarche commerciale auprès de particuliers (appelé « B to C », business to customer) et de professionnels (appelé « B to B », business to business). Le contenu de ses missions dépend de l'activité de l'entreprise. Il (elle) :

- agit dans un souci de satisfaire les clients et prospects en préservant les intérêts de l'entreprise ;
- utilise en permanence et en simultané le téléphone couplé à l'informatique et les applicatifs associés : CRM, intranet, internet. En fonction de l'organisation de l'entreprise, il (elle) effectue des appels entrants et sortants et peut éventuellement réaliser leur suivi par téléphone, courriel, courrier, fax, SMS ;


- saisit et met à jour les données, historise, statue chaque appel et assure les traitements administratifs relatifs au dossier client ;
- respecte les limites de responsabilité associées de sa mission et oriente le client vers d'autres interlocuteurs si nécessaire ;
- participe à des formations, des réunions d'équipe, des briefings et des challenges et est force de proposition pour l'amélioration des supports : guide d'entretien et outils de communication.

Il (elle) travaille dans un service internalisé à l'entreprise ou en sous-traitance chez un prestataire, généralement au sein d'une équipe encadrée par un superviseur. L'emploi peut s'exercer à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) réalise les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie, rend compte des résultats de son action et fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels et des tâches multiples à effectuer au cours de la journée. L'emploi s'exerce en position assise prolongée devant un écran, dans un espace ouvert.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

EN SAVOIR PLUS ?

Consultez la fiche métier « **Télévendeur(euse) en commerces de gros** »  dans la cartographie des métiers des Commerces de gros.



2. LA PRÉSENTATION DU TITRE

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP

Composition

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

- Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance.
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

Niveau indicatif d'entrée

Trois profils sont possibles :

- 1) Niveau classe de 1^{ère} ou équivalent.
- 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau classe de 2nde et trois ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

Aptitudes professionnelles

Aisance relationnelle, expression verbale fluide sans défaut d'élocution ni de prononciation, tempérament commercial, sens du service, résistance physique et nerveuse, stabilité émotionnelle. Capacité à travailler rapidement, rigueur et organisation.

EN SAVOIR PLUS ?

Téléchargez la fiche
du **Répertoire national
des certifications
professionnelles
(RNCP)** 
correspondante sur
www.rncp.cncp.gouv.fr

3. LA FORMATION

Contenu

La formation se compose de deux modules qualifiants débouchant sur les deux certificats de compétences professionnelles (CCP), complétés par deux périodes en entreprise. (Voir Rubrique Présentation du Titre/Composition).

Session de validation

Une semaine.

Durée

Modulable de 4 mois environ (560 heures).



4. LA DÉLIVRANCE DU TITRE

Modalités d'évaluation et de certification

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

1) 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.

2) 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 NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS
2010 : 1 376 • 2011 : 1 289

5. QUI CONTACTER

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP

Au niveau national

L'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :
13 Place du Général de Gaulle
93108 MONTREUIL CEDEX
www.afpa.fr

Au niveau régional

La **DIRECCTE** - Coordonnées disponibles sur www.travail-emploi.gouv.fr

Les centres de formation AFPA :

- Alsace (Strasbourg)
- Bretagne (Lorient)
- Haute Normandie (Le Havre/St-Étienne-du-Rouvray)
- Île-de-France (Créteil/Paris 12)
- Languedoc-Roussillon (St-Jean-de-Védas)
- Lorraine (Laxou)
- Midi-Pyrénées (Balma)
- Nord-Pas-de-Calais (Roubaix)
- Pays-de-la-Loire (Laval/Le Mans/St-Herblain)
- Poitou-Charentes (Châtelleraut/Niort)

EN SAVOIR PLUS ?
Vérifiez la liste complète des centres de formation AFPA qui dispensent cette formation : www.afpa.fr / Formations / Rechercher les offres de formation et VAE/ **Mot-clé : Conseiller relation client à distance.**



5. QUI CONTACTER [SUITE]

CONSEILLER(ÈRE) RELATION CLIENT À DISTANCE • Titre professionnel du ministère du Travail - DGEFP

Au niveau régional

Les centres de formation agréés par le ministère

(source : DGEFP - mai 2013)

- **Alsace** : Cabinet Assistance Conseils CAC (www.cac-formation.com), ELAN Strasbourg www.elan-formation.info, INFA Strasbourg (www.infa-formation.info)
- **Aquitaine** : ERP Lateulade (www.erp.bordeaux.onac.org), GEPSA Mont de Marsan (www.gepsa.fr), ICFA (www.icfa.formation-lac.com), INFREP BORDEAUX (www.infrep.org), Teleperformance France (05.56.51.23.23)
- **Auvergne** : INFA Aurillac (www.infa-formation.info)
- **Basse-Normandie** : AIFCC Caen (www.aifcc.com), ISF Normandie Maine (www.groupeisf.com)
- **Bourgogne** : B2S (www.b2s.fr), INFA Dijon, INFA Nevers (www.infa-formation.com)
- **Bretagne** : BUROSCOPE Cesson (www.buroscope.eu), C3 CONSULTANTS Rennes (www.c3consultants.fr), CLPS St Brieuc (www.clps.net), INITIATIVES FORMATION Brest, Initiatives Formation Ergué Gaberic (www.groupe-initiatives.com)
- **Centre** : ARPEC Touraine Loches (www.arpec-touraine.fr), CCI Châteauroux, CCI de Dreux (www.cciformation.org), INFREP 45 (www.infrep.org), VIA FORMATION Blois, VIA Formation Le Coudray, VIA FORMATION St-Ouen (www.viaformation.fr)
- **Champagne-Ardenne** : EPVM FORMATION (www.epvm.fr)
- **Franche-Comté** : BESANCON FORMATION (www.besanconformation.fr)
- **Île-de-France** : ADIP (www.groupe-igs.asso.fr), ADPE (www.association-adpe.com), ALTER EGO FORM'ACTION Bobigny (01 57 14 06 43), ALTER EGO FORM'ACTION Le Pré St-Gervais (01 57 14 45 19), AVENIR CONSEIL FORMATION (www.acformations.fr), INFA 94 (www.infa-formation.info), LEARNING CRM SAS (www.learning-crm.com), Centre Forja (www.centre-forja.com), CENTRE PAUL ET LILIANE GUINOT (www.guinot.asso.fr), CENTRE SUZANNE MASSON (www.crpssmasson.org), GRETA de la Défense Lycée Voilin (www.lyc-voilin-puteaux.ac-versailles.fr)
- **Limousin** : INFA ABL Brive (05 55 23 39 07)
- **Lorraine** : CCI 54 - Centre pénitentiaire de Nancy-Maxéville, CCI 54 Laxou, CCI Formation 57 (www.cciformation.org)
- **Midi-Pyrénées** : SUI GENERIS (09 81 72 95 66), CEPIERE FORMATION Toulouse (www.cepiereformation.com)
- **Nord-Pas-de-Calais** : ARPEGE Tourcoing (08 26 20 22 02), EFFICOM FORMATION Lille (www.efficom-lille.fr), ID Formation Lille, ID Formation Roubaix (www.id-formation.fr), LEARNING CRM WASQUEHAL (www.learning-crm.com), PHONICA FORMATION Hénin-Beaumont (03 21 28 70 00)
- **PACA** : ESCCOM Marseille Bons Enfants (www.ifape.org), GRETA Marseille Littoral - Les Accates (04 91 69 04 25), CRP LA ROUGUIERE (www.fmlarouguiere.fr), GRETA Marseille Littoral St-Exupéry (www.littoral.gretanet.com)
- **Pays-de-la-Loire** : BACF (www.bacf.fr), CLAF 53 (www.claf.fr), Espace For Action (www.foraction.fr), INFREP Maine et Loire (www.infrep.org), ISF Entreprises Le Mans (www.groupeisf.com), Retravailler Nantes (www.retravailler.org), VIA Formation Le Mans (www.viaformation.fr), Les Hauts Thébaudières (www.thebaudieres.fr)
- **Picardie** : AXION FORMATION St-Quentin (www.axion-formations.com), ESPACE FORMATION CONSULTING Amiens (www.espaceformationconsulting.com), Greta d'Amiens Lycée la Hotoie (www.gretaamiens.com)
- **Poitou-Charentes** : ACIF86 (www.maisondelaformation.net), CIFOP (www.cifop.fr), CIPECMA (www.cipecma-formation.fr), MOSAÏQUE FORMATIONS St-Benoit, Mosaiques Formations s/c AFEC 16 (www.afc-formation.fr), SARL ALIENOR FORMATION (www.afclarochelle.com)
- **Rhône-Alpes** : H FORM Saint-Just Saint Rambert (04.77.36.99.89), HITO formation Sorbiers (www.hito-formation.fr), INFA RHONE ALPES Lyon (www.infa-formation.info), CRP AREPHSA CREPSE Saint-Étienne (www.crepse.fr)



COMMERCE DE GROS
ET INTERNATIONAL

SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI

