



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Niveau IV

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	1/42

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel.....	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type N° 1.....	11
Fiche compétence professionnelle N° 1	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	33
Glossaire technique.....	35
Glossaire du REAC	39

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	3/42

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La version 2015 du titre professionnel « Conseiller(ère) relation client à distance » est toujours composé de deux activités. Afin de couvrir l'ensemble des missions confiées aujourd'hui aux conseillers, il comporte de nouvelles compétences : « Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone » et « Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur ».

L'ensemble des compétences a été actualisé pour tenir compte de l'évolution des attentes des clients, de la technologie, de l'organisation des entreprises et de la réglementation en vigueur.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les centres de relation client (CRC) sont souvent appelés « centres de contact » ou « centres de relation client multimédia » ou encore « plateformes de services ». Ils exploitent non seulement les canaux dits « classiques » tels que le téléphone, le courriel, le courrier, de mini messages (appelés couramment « sms »), mais aussi les canaux du web 2.0.

Un conseiller relation client à distance utilise principalement le téléphone, mais il est également en capacité de communiquer avec le client par deux ou plusieurs canaux, tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois par le dialogue en direct (dit « chat ») pour un premier niveau d'accompagnement ou de conseil. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise et ses codes de communication.

L'arrivée des canaux digitaux a obligé les entreprises à adapter leur stratégie client. Elles s'appuient régulièrement sur des études de marché, des enquêtes ou des sondages dont les résultats impacteront le choix de service client et l'organisation de travail. Le titre dans sa version 2015 comporte donc la compétence « Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone ».

La relation client concerne désormais tous les secteurs de l'activité économique, y compris les services publics. L'intégration dans le titre de la compétence « Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur » rend compte de cette évolution.

Depuis 15 ans, la filière s'est professionnalisée. Elle est aujourd'hui portée par plusieurs organisations : Les principales organisations de la filière sont l'AFRC (Association française de la relation client), le SP2C (Syndicat professionnel des centres de contacts), l'AMARC (Association de management de la réclamation client), le syndicat de la vente à distance et la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et, depuis 2013, l'Institut national de la relation client (INRC). Elles agissent dans le but de professionnaliser la relation client à distance, d'améliorer les organisations de travail, la démarche qualité, de veiller au respect des réglementations et de la législation.

Liste des activités

Ancien TP : Conseiller(ère) Relation Client à Distance

CCP :

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

Nouveau TP : Conseiller(ère) Relation Client à Distance

CCP :

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	5/42

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance	1	Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
		2	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
		3	Apporter une assistance de niveau 1 au client
		4	Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
2	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	5	Réaliser des actions de prospection par téléphone
		6	Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
		7	Vendre des produits et des services
		8	Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
		9	Assurer le recouvrement amiable de créances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	6/42

FICHE EMPLOI TYPE

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Par téléphone ou via des canaux digitaux tels que le courriel, le courrier et le « sms », et parfois en utilisant le dialogue en direct (dit « chat »), le (la) conseiller(ère) relation client à distance rend des services ou propose des biens et des services dans une démarche commerciale aux particuliers ou aux entreprises. Il (elle) agit dans un souci de satisfaire le client ou le prospect en préservant les intérêts de l'entreprise. Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il (elle) respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise et il (elle) vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par sa hiérarchie. Tout au long de son activité, il (elle) utilise le téléphone couplé aux applicatifs informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Dans le cadre de prestations de services, il (elle) participe aux enquêtes ou sondages. Il (elle) administre un questionnaire par téléphone et collecte les informations recherchées. Pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, il (elle) délivre aux publics des renseignements à caractère réglementaire, donne des informations sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier. Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, le (la) conseiller(ère) relation client à distance reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de premier niveau. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie.

Dans le cadre d'actions commerciales à distance, le (la) conseiller(ère) relation client à distance s'entretient avec le prospect* ou le client* par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il (elle) réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistre des commandes. Il (elle) vend des produits ou des services propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance accompagne le client durant le processus d'achat et de règlement. Il (elle) procède à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances, propose des solutions et cherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur. Le (la) conseiller(ère) relation client à distance est force de proposition pour l'amélioration des supports, tels que les guides d'entretien et les outils de communication, fait remonter toutes les informations utiles à l'entreprise et participe à la démarche qualité.

Le (la) conseiller(ère) relation client à distance travaille dans un service internalisé ou externalisé à l'entreprise, généralement au sein d'une équipe encadrée par un(e) responsable d'équipe auquel (à laquelle) il (elle) rend compte des résultats de son action. Le cas échéant le (la) conseiller(ère) relation client à distance exerce sa mission à domicile dans un cadre de télétravail. Il (elle) est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

La rémunération comprend un fixe avec éventuellement une partie variable.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- l'informatique et la téléphonie
- les banques, assurances et mutuelles
- la distribution
- l'énergie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	7/42

- le transport et le tourisme
- la santé
- la vente à distance et le E-commerce
- l'assistance
- les administrations
- les services à la personne et aux entreprises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller(ère) relation client à distance
- Conseiller(ère) clientèle, chargé(e) de clientèle
- Télé gestionnaire
- Chargé(e) d'assistance, hotliner
- Conseiller(ère) clientèle multimédia
- Conseiller(ère) commercial(e) sédentaire
- Téléconseiller(ère)
- Conseiller(ère) offre de service
- Téléopérateur(trice)
- Téléacteur(actrice)
- Télévendeur(euse)
- Téléprospecteur(trice)
- Téléeenquêteur(trice)
- Chargé de recouvrement
- Conseiller(ère) voyage

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur

Apporter une assistance de niveau 1 au client

Informé et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Réaliser des actions de prospection par téléphone

Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles

Vendre des produits et des services

Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention

Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance

Gérer des dossiers en relation client à distance

Utiliser les technologies de la relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	8/42

Participer à une démarche qualité en relation client à distance

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective national du personnel des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire- 1998 (N° IDCC 2098) .

A cette convention sont rattachées :

- les centres d'appels non intégrés – Avenant 2002
- les entreprises de vente à distance, avenant du 6 février 2001 (N° IDCC 2198)
- le SIST, avenant du 13 août 1999 - Annexe I
- les entreprises de recouvrement de créances du 13 août 1999
- Annexe III –

Les centres d'appels intégrés sont rattachés à la convention collective de leur branche.

Code(s) NSF :

312t - Négociation et vente

Fiche(s) Rome de rattachement

D1408 Téléconseil et télévente

M1401 Conduite d'enquêtes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	9/42

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect de la réglementation en vigueur dans son domaine d'activité, des procédures et des objectifs commerciaux fixés, le conseiller relation client à distance assure des prestations de service et de conseil destinées aux entreprises ou aux particuliers.

Ses missions varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Dans le cadre d'enquêtes ou de sondages, il administre un questionnaire par téléphone et collecte les informations recherchées. Pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, il délivre aux publics des renseignements à caractère réglementaire, donne des informations sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier. Dans des services dédiés à l'assistance administrative, commerciale ou technique, il reçoit les demandes en direct ou en différé, réalise un diagnostic de la situation et assure l'assistance de 1er niveau. Enfin, dans le cadre de missions d'information et de conseil, il informe, oriente et conseille le client ou le prospect. De manière générale, le conseiller relation client à distance valide l'identité de l'interlocuteur, analyse sa demande et ses attentes et recherche des informations supplémentaires si nécessaire. Il identifie et propose une solution adaptée, s'assure de sa compréhension par le client et sollicite son accord. Il valide et met à jour les données dans le système informatique. En cas de besoin, il transfère la demande à l'interlocuteur disposant des compétences requises, ou il sollicite sa hiérarchie.

Tout au long de cette activité, le conseiller relation client à distance utilise principalement le téléphone couplé aux applicatifs informatiques. Selon l'organisation de l'entreprise, il peut utiliser d'autres canaux de communication tels que le courriel, le courrier, le « sms »* ou encore le « chat ». Il respecte les règles et les conventions relatives à la communication orale et écrite.

Il exerce l'activité conformément aux procédures, sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile dans un cadre de télétravail. Le conseiller relation client à distance est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
Apporter une assistance de niveau 1 au client
Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
Gérer des dossiers en relation client à distance
Utiliser les technologies de la relation client à distance
Participer à une démarche qualité en relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	11/42

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect de la réglementation en vigueur dans son domaine d'activité, des procédures et des objectifs commerciaux fixés, le (la) conseiller(ère) relation client à distance assure des missions à caractère commercial, telles que la prospection, la vente, des campagnes de fidélisation ou de rétention* de clients et de recouvrement amiable de créances.

Le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client par téléphone, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose une offre afin d'obtenir son accord. Il réalise des réservations, des adhésions ou des abonnements et enregistre des commandes. Il vend des produits ou des services propose des produits de substitution si nécessaire et réalise des ventes additionnelles. Le conseiller relation client à distance accompagne le client durant le processus d'achat et de règlement. Il procède à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances, propose des solutions et cherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur. De manière générale, le conseiller relation client à distance franchit les barrières pour contacter l'interlocuteur cible, valorise les propositions commerciales de l'entreprise et réfute les objections. Il valide l'accord du client, s'assure de sa satisfaction, conclut l'interaction et met à jour les données dans le système informatique.

Tout au long de cette activité, le conseiller relation client à distance utilise principalement le téléphone couplé aux applicatifs informatiques. Selon l'organisation de l'entreprise, il peut utiliser d'autres canaux de communication tels que le courriel, le courrier, le « sms »* ou encore le « chat ». Il respecte les règles et les conventions relatives à la communication orale et écrite.

Il exerce l'activité conformément aux procédures, sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile dans un cadre de télétravail. Le conseiller relation client à distance est en contact avec les clients et prospects et avec les services internes de l'entreprise.

L'activité s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables et comporter la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des actions de prospection par téléphone
Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
Vendre des produits et des services
Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
Gérer des dossiers en relation client à distance
Utiliser les technologies de la relation client à distance
Participer à une démarche qualité en relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	13/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'enquêtes, de sondages, d'études, à la demande des services internes à l'entreprise ou pour le compte de commanditaires privés, et à partir d'une base de données qualifiées, contacter des particuliers ou des professionnels ciblés pour recueillir des données. Administrer un questionnaire, collecter des informations précises, des avis, mesurer la satisfaction. Retranscrire sans interprétation les réponses des personnes interviewées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients par téléphone, sur des horaires variables selon les cibles, dans le cadre de missions ponctuelles ou continues sur la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B* ou B to C*. Les interviews sont répétitifs et de durées variables, ils portent sur des sujets très différents et touchent tous les secteurs d'activités.

Critères de performance

La mise en relation avec la cible est réussie
Le questionnaire est déroulé dans son intégralité
Le canevas d'entretien est respecté
La formulation des questions est respectée
Les réponses sont retranscrites sans interprétation

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des typologies clients et des PCS*
Connaissance de la méthodologie de l'enquête

S'approprier le contexte d'une enquête
Utiliser des outils spécifiques de recueil de données
Appliquer les techniques de communication orale et écrite
Utiliser les applicatifs métiers

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
S'adapter à l'interlocuteur
Rester courtois
Rester neutre
Respecter la confidentialité des données
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer

Analyser ses performances
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	15/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un service de renseignement d'ordre administratif, identifier la demande de l'interlocuteur. Délivrer un renseignement à caractère réglementaire selon la procédure en vigueur et sans interpréter l'information. Informer et renseigner les particuliers ou les professionnels sur des formalités générales, sur leurs droits et obligations ou la situation de leurs dossiers. Orienter le public vers le service ou interlocuteur compétent et réaliser des mises à jour de la situation administrative de l'utilisateur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en centre de contacts clients ou plateforme de services, pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques, principalement par téléphone, mais aussi par courriel ou courrier. Il s'agit du premier niveau de traitement, les demandes complexes sont transférées vers d'autres services ou interlocuteurs. Selon le contexte, les informations peuvent avoir un caractère réglementaire ou confidentiel.

Critères de performance

La demande de l'interlocuteur est identifiée
La réponse est appropriée à la demande
La réponse est donnée conformément à la procédure
La réponse est donnée sans interprétation
Les attentes et besoins de l'interlocuteur sont satisfaits dans les limites définies du service
L'interlocuteur ou le service compétent est identifié
La mise à jour du dossier est conforme aux procédures

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel
Connaissance générale des institutions de la république (la constitution, les collectivités territoriales, l'administration)
Connaissance générale de l'organisation administrative de l'État (administration d'état, territoriale décentralisée, les autres structures administratives)
Connaissance générale des opérateurs de l'État
Connaissance des fondamentaux relatifs aux droits sociaux
Connaissance des règles de déontologie de la structure et du secret professionnel

Délivrer l'information uniquement à partir d'une fiche de procédure ou de la base de connaissance interne au service
Analyser et comprendre la demande
Donner la réponse sans interprétation
Utiliser les applicatifs métiers

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
Rester équitable et neutre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	17/42

Respecter la confidentialité des données
Conduire l'entretien de manière directive
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
Gérer les situations difficiles

Rechercher des informations dans la documentation professionnelle ou auprès des services internes et externes
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
Gérer le traitement des réponses différées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	18/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Apporter une assistance de niveau 1 au client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de communication à distance et des procédures de l'entreprise, à partir d'une demande d'assistance administrative ou commerciale, de dépannage technique et, du contrat et des garanties, réaliser un diagnostic précis et rapide et qualifier le degré d'urgence de la situation. Accompagner l'interlocuteur en direct par chat, par téléphone ou en différé par courriel, fax, courrier, ou forum d'entraide pour résoudre l'incident, déclencher un dépannage, une assistance ou une procédure d'escalade* de niveau 2. Clore la demande et historiser l'action.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients, en B to B* ou B to C*, sur une large amplitude horaire. Les procédures sont différentes selon l'entreprise et la finalité de l'intervention. L'assistance est apportée principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques, et le plus souvent en réception d'appels.

Critères de performance

Les procédures de l'entreprise sont respectées
Le diagnostic de la situation est précis
La solution proposée au client est pertinente
La solution proposée est valorisée
Les informations nécessaires à une escalade sont transmises de façon précise et complète
La formalisation écrite est conforme à la solution validée par le client
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
Connaissance des procédures techniques, des manuels techniques, des fiches d'interventions
Connaissance de la veille concurrentielle

Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale en relation clients
Poser un diagnostic
Mettre en oeuvre la solution en accompagnant la personne à distance
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Rechercher des données dans des bases de connaissances
Définir les priorités
Utiliser les plannings d'intervention
Déclencher des alertes suite à des dysfonctionnements récurrents

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	19/42

Adopter une posture de service
Instaurer un climat de confiance
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
S'adapter aux situations difficiles
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Vérifier la validité des informations produit
Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise
Analyser ses performances

Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
Gérer le traitement des réponses différées : call back*, web call back*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	20/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de communication à distance et à partir des informations internes à l'entreprise et d'une base de données clients ou de prospects, se présenter, identifier son interlocuteur, l'écouter activement et procéder à un questionnement adapté, afin de lui apporter une réponse appropriée. S'assurer de la satisfaction du traitement de la demande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients, en B to B* ou B to C*, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques et le plus souvent en réception d'appels, par courriel ou par chat*, dans le respect des délais impartis selon le canal utilisé.

Critères de performance

La demande de l'interlocuteur est identifiée
La recherche de données est optimisée
La réponse est appropriée à la demande
La compréhension de la réponse par le prospect ou le client est vérifiée
Le temps de traitement de la demande est optimisé
La qualification de la base de données est pertinente

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
Connaissance de la veille concurrentielle

Appliquer les techniques de communication orale et écrite
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Rechercher des données dans des bases de connaissances
Qualifier un fichier client

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
Conduire l'entretien de manière directive
Remonter les informations et les propositions pertinentes à sa hiérarchie
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise
Analyser ses performances
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
Gérer le traitement des réponses différées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	21/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Réaliser des actions de prospection par téléphone

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'actions commerciales telles que la qualification de fichiers, la détection de projets, la prise de rendez-vous qualifiés ou la création de trafic..., à partir d'une base de données clients ou prospects, obtenir l'interlocuteur cible et franchir les barrages. Découvrir les attentes et les besoins du prospect ou du client et réfuter ses objections. Proposer une offre afin d'obtenir l'accord du prospect ou du client et d'atteindre les objectifs fixés par la hiérarchie. Qualifier le fichier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients, dans le cadre de campagnes* régulières ou ponctuelles, au sein d'une cellule B to B* ou B to C*, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques, et le plus souvent en émission d'appels. Les horaires peuvent être décalés ou irréguliers.

Critères de performance

L'interlocuteur cible est identifié
Les barrages sont franchis
Les objections sont réfutées
Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés
Le rendez-vous est proposé dans le respect des procédures internes
Le rendez-vous est qualifié
La qualification du fichier est conforme à l'objectif de la mission

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des typologies clients et des PCS*
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
Connaissance de l'objectif de la campagne
Connaissance de la veille concurrentielle

Appliquer les techniques de communication orale et écrite
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Utiliser les techniques d'argumentation
Obtenir l'accord pour l'offre
Mettre en pratique les techniques de traitement des barrages, des freins et des objections
Adapter son argumentaire à l'interlocuteur
Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
Utiliser un vocabulaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	23/42

Argumenter les bénéfices du rendez-vous pour le client ou le prospect
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
Réfuter les objections du client ou du prospect
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Organiser son poste de travail
Gérer son temps
Analyser ses performances
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
Planifier la veille concurrentielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	24/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation en vigueur, des règles, procédures, les conditions générales de vente et chartes de l'entreprise, dans le cadre d'une relation client multicanal*, initiée par un prospect, client ou par l'entreprise, réaliser des réservations, des adhésions ou des abonnements, et enregistrer des commandes. Proposer et vendre les produits ou des services de substitution. Réaliser des ventes additionnelles. Enregistrer le règlement et récapituler les points clés de l'accord. Formaliser et assurer le suivi du dossier client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients, en B to B* ou B to C*, dans le cadre de campagnes régulières ou ponctuelles, parfois avec des flux d'appels irréguliers, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques en multi canal, en réception et en émission d'appels. Cette compétence s'exerce en relation avec les services internes ou externes à l'entreprise.

Critères de performance

Le processus de traitement des commandes ou des réservations est respecté
Les produits ou services de substitution sont proposés au prospect ou client
La vente additionnelle est proposée de façon systématique
L'enregistrement du règlement est conforme aux procédures
La gestion des documents est conforme aux procédures

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
Connaissance des typologies clients et des PCS*
Connaissance de la veille concurrentielle

Appliquer les techniques de communication orale et écrite
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Analyser le dossier client
Utiliser les techniques d'argumentation
Réfuter les objections du client ou du prospect
Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord
Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs,...)

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	25/42

Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Vérifier la validité des informations produit

Analyser ses performances

Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe

Gérer le traitement des réponses différées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	26/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Vendre des produits et des services

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors de la sollicitation d'un prospect ou d'un client B to B* ou B to C*, ou dans le cadre d'une proposition commerciale de l'entreprise, promouvoir des offres de produits ou de services, déterminer les besoins et les attentes de l'interlocuteur, adapter son argumentation en fonction du contexte et de l'interlocuteur, l'accompagner durant le processus d'achat et de règlement. Concrétiser la vente et qualifier le fichier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le respect de la réglementation, des CGV*, procédures et chartes de l'entreprise, en relation multi canal au sein d'un centre de contacts clients, par téléphone, aussi bien en réception qu'en émission d'appels. Cette compétence s'exerce en relation avec différents services internes ou externes à l'entreprise.

Critères de performance

La chronologie des étapes de l'entretien de vente est respectée
Les besoins et les motivations d'achat du client sont identifiés
L'offre proposée correspond aux éléments de la découverte
L'offre est valorisée et argumentée dans le sens du bénéfice client
La vente est réalisée dans le respect de la réglementation de la vente à distance
La qualification de la base de données est pertinente

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
Connaissance des typologies clients et des PCS*
Connaissance de la veille concurrentielle

Analyser le dossier client
Appliquer les techniques de communication orale et écrite
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Identifier et susciter les besoins et les attentes des clients
Utiliser les techniques de vente et de négociation
Mettre en pratique les techniques de traitement des objections
Pratiquer le Cross* / Up selling*

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
Réfuter les objections du client ou du prospect
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	27/42

Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Vérifier la validité des informations produit
Analyser ses performances
Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
Planifier la veille concurrentielle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	28/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à la sollicitation d'un client ou d'un service commercial, et à partir d'une base de données, proposer des offres ciblées telles que des cartes de fidélité, de parrainage, des offres promotionnelles ou des gestes commerciaux pour fidéliser le client, réactiver les comptes clients passifs et traiter les mécontentements clients. Mener des actions de rétention*, analyser et anticiper les besoins du client, et mesurer sa satisfaction. Formaliser et assurer le suivi du dossier client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le respect de la réglementation, des CGV*, procédures et chartes de l'entreprise, dans le respect des règles de communication à distance, au sein d'un centre de contacts clients, principalement par téléphone couplé aux applicatifs informatiques, par courrier, par courriel, sur les réseaux sociaux. Cette compétence s'exerce aussi bien en émission qu'en réception, en B to B* ou B to C*, en collaboration avec les services internes ou externes à l'entreprise.

Critères de performance

Les attentes du client sont identifiées
L'offre proposée répond aux attentes du client en respectant les intérêts de l'entreprise
L'offre est valorisée et argumentée dans le sens du bénéfice client
L'accord est obtenu et la satisfaction client est confirmée
La formalisation écrite est conforme à l'accord
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
Connaissance des typologies clients et des PCS*
Connaissance de la veille concurrentielle

Appliquer les techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Analyser les motifs de rétention
Utiliser les techniques de vente et de négociation
Analyser les freins et les motivations d'achat
Mettre en pratique les techniques de traitement des objections
Gérer les situations difficiles
Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs,...)

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	29/42

Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect
Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
Réfuter les objections du client ou du prospect
Conduire l'entretien de manière directive
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Vérifier la validité des informations produit
Analyser ses performances
Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
Gérer le traitement des réponses différées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	30/42

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Assurer le recouvrement amiable de créances

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation en vigueur, procédures, CGV* et chartes de l'entreprise, dans le cadre de la prévention des risques et afin d'assurer la pérennité de la relation commerciale, à l'initiative de l'entreprise ou du débiteur, procéder à des relances préventives ou au recouvrement amiable des créances. Obtenir l'interlocuteur cible, analyser l'historique du dossier client et découvrir le motif de l'impayé. Proposer une solution amiable, faire accepter l'offre, valider l'accord et fiabiliser l'engagement du débiteur. Formaliser les accords par écrit. Notifier l'évènement dans le dossier client pour en assurer la traçabilité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'un centre de contacts clients, par téléphone, courrier, courriel, couplé aux applicatifs informatiques, en émission et en réception, en B to B* ou B to C*, avant ou après l'échéance. Elle s'exerce en relation avec des services internes ou externes à l'entreprise.

Critères de performance

Les informations pertinentes du dossier sont identifiées
Le motif de l'impayé est identifié
La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise
L'accord de paiement est obtenu
La formalisation écrite est conforme à l'accord
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
Connaissance des fondamentaux en matière de recouvrement amiable
Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise et de ses CV*
Connaissance des différentes typologies de débiteurs
Connaissance des différents moyens et modalités de paiement

Analyser une situation
Appliquer les techniques de communication orale et écrite
Utiliser les applicatifs multi canaux
Utiliser les applicatifs métiers
Appliquer les techniques de recouvrement de créance
Analyser les freins et les objections clients
Utiliser les techniques de négociation
Gérer les situations difficiles
Effectuer les calculs arithmétiques et commerciaux

S'exprimer clairement
Pratiquer l'écoute active
Adopter une posture de service
S'adapter au contexte et à l'interlocuteur Recueillir les informations en toute neutralité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	31/42

Argumenter les bénéfices de la solution amiable
Réfuter les objections du débiteur
Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie

Vérifier la validité des informations produit
Analyser ses performances
Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
Gérer le traitement des réponses différées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	32/42

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son champ d'intervention, en utilisant les différents canaux de relation client à distance, communiquer oralement ou par écrit, en termes professionnels, afin d'atteindre les objectifs fixés.

Critères de performance

Les règles de communication orale en relation client à distance sont appliquées
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Gérer des dossiers en relation client à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de communication à distance et de la protection des données, rechercher, ouvrir, créer ou clore un dossier, analyser les éléments du dossier, procéder à des investigations en interne, afin de recueillir les informations clés, le mettre à jour.

Critères de performance

La qualification de la base de données est pertinente
L'historisation transcrit correctement les points clés de l'entretien

Utiliser les technologies de la relation client à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son champ d'intervention, utiliser les applicatifs métiers de la relation client à distance (ERP, logiciel CRM, outils bureautiques) en simultané avec les différents canaux de communication (téléphone, chat, courriel....) et l'ensemble des ressources disponibles (catalogue, formulaire,...).

Critères de performance

L'interaction avec l'interlocuteur est conduite en simultané avec la manipulation des différents applicatifs techniques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	33/42

Participer à une démarche qualité en relation client à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son champ d'intervention, participer à une démarche de qualité de service en appliquant les procédures, chartes et normes, et veiller à transmettre une excellente image de son entreprise en adoptant une posture de service.

Critères de performance

Les procédures, chartes de la relation client à distance sont appliquées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	34/42

Glossaire technique

B to B (Business to Business)

Désigne les activités commerciales et marketing réalisées entre entreprises.

B to C (Business to Consumer)

Désigne l'activité commerciale et marketing qui s'opère à destination des consommateurs particuliers.

Call Back

Le call back est une option par laquelle le visiteur d'un site web ou le destinataire d'un e-mail peut demander en cliquant sur un bouton et en remplissant un court formulaire à être contacté par téléphone immédiatement ou ultérieurement.

Campagne

Ensemble d'actions multi canaux, commerciales et marketing, réalisées afin de proposer et vendre un nouveau produit ou un nouveau service.

CGV

Conditions générales de vente ; CV : conditions de ventes ; CPV : conditions particulières de vente.

Chat

Conversation électronique en temps réel dite également conversation instantanée.

Client

Un client est un individu ayant déjà acheté un bien ou service à l'entreprise concernée. La notion de client s'oppose à celle de prospect.

CRM (Customer Relationship Management)

Logiciel permettant de gérer l'ensemble des informations et des données en relation client à distance. En langue française se dit Gestion de la Relation Client (GRC).

Cross selling

La vente additionnelle est une technique de vente par laquelle un vendeur profite de la vente ou de l'intérêt manifesté par un acheteur pour un produit donné pour proposer et vendre un produit complémentaire ou un produit supérieur au produit initialement acquis ou visé par l'acheteur.

CSP / PCS

Professions et catégories Socioprofessionnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	35/42

Fidélisation client

La fidélisation client est la démarche marketing qui cherche à favoriser la fidélité des clients. La fidélisation consiste à rechercher un état de « fidélité recherchée ». La fidélisation recherchée est un comportement de fidélité obtenu de la part des clients par la mise en place d'actions marketing spécifiques (programmes de fidélisation, SAV, one to one, etc.).

La fidélité recherchée s'oppose à la fidélité induite. La fidélisation induite est une situation de fidélité subie par le consommateur à l'égard d'une marque à cause des conditions de marché (monopole, proximité géographique, etc.).

GED

Gestion Electronique des Documents.

Messagerie électronique

Est une application qui permet l'envoi ainsi que la réception de messages et de documents, à partir d'un ordinateur connecté au réseau Internet.

Messagerie instantanée

Est un outil de communication qui permet d'entrer en communication en temps réel avec d'autres utilisateurs dans la mesure où ceux-ci sont en ligne et figurent dans la liste des contacts de l'utilisateur.

MMS (Multimédia Message Service)

Permet de recevoir, via le téléphone portable, des messages textuels enrichis d'images, de sons ou de vidéos.

Multicanal

Le terme de multicanal est généralement un raccourci pour marketing multicanal. Le multicanal désigne le phénomène d'utilisation simultanée ou alternée des différents canaux de contact pour la commercialisation des produits et / ou la relation client.

Procédure d'escalade

Au sein d'un centre de contact client / prospect, la procédure d'escalade d'appel désigne la procédure à suivre avant de transférer un appel vers un superviseur ou un opérateur plus qualifié ou plus spécialisé.

Prospect

Un prospect est un client potentiel de l'entreprise. Une action de prospection consiste donc à entrer en contact avec des individus ou personnes morales qui ne sont pas encore clients de l'entreprise mais qui peuvent le devenir.

Rétention client, campagne de rétention /fidélisation client

Action de retenir le client, l'inciter à rester fidèle à la marque, au produit, service...en lui proposant une offre commerciale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	36/42

S.A.V

Service Après-Vente

SMS (Short Message Service)

Ce système permet d'envoyer des messages courts sur un téléphone portable (limités à un certain nombre de caractères en fonction des opérateurs) depuis Internet ou un autre téléphone portable.

Up selling

La montée en gamme est un processus économique qui peut être décrit du point de vue des producteurs, des vendeurs ou des consommateurs. Il consiste à remplacer un produit par un autre similaire qui offre des performances plus élevées, un service plus important ou qui est de meilleure qualité.

Visio

Mise en relation en temps réel, par l'image, qui permet de voir son interlocuteur.

Web Call Back

Le web call back est un dispositif par lequel le visiteur d'un site peut saisir sur un formulaire son numéro de téléphone pour être rappelé par un téléconseiller. Le rappel peut être immédiat ou sur une plage horaire fixée par l'internaute.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	37/42

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	39/42

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	05	21/11/2016	01/02/2016	40/42

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

