

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller relation client à distance

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	1/30

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller relation client à distance

Sigle du titre professionnel : CRCD

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 312t - Négociation et vente-

Code(s) ROME : D1408, M1401

Formacode : 34076, 34026, 34027, 34037, 34507

Date de l'arrêté : 10/12/2020

Date de parution au JO de l'arrêté : 16/12/2020

Date d'effet de l'arrêté : 06/07/2021

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	3/30

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	4/30

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel CRCD

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner</p> <p>Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix</p> <p>Gérer des situations difficiles en relation client à distance</p> <p>Réaliser des actions de prospection par téléphone</p> <p>Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations</p> <p>Gérer des situations de rétention client</p> <p>Assurer le recouvrement amiable de créances</p>	03 h 00 min	<p>La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties.</p> <p>Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.</p> <p>Deuxième partie (durée : 45 minutes) : le candidat prépare six échanges avec des clients à partir d'informations données.</p> <p>Troisième partie (durée : 1 h) : le candidat conduit les six échanges entrants et sortants avec les clients.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner</p> <p>Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix</p> <p>Gérer des situations difficiles en relation client à distance</p> <p>Réaliser des actions de prospection par téléphone</p> <p>Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations</p> <p>Gérer des situations de rétention client</p> <p>Assurer le recouvrement amiable de créances</p>	00 h 30 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties :</p> <p>Première partie (durée : 10 minutes) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.</p> <p>Deuxième partie (durée : 10 minutes) Le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury.</p> <p>Troisième partie (durée : 10 minutes) Le candidat répond aux questions du jury qui revient sur les échanges de la mise en situation.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même entreprise fictive. Elle comporte trois parties :

Première partie (durée : 1 h 15) : la présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise et du dossier d'un client de cette entreprise. Ce dossier contient les historisations des échanges oraux ou écrits entre l'entreprise et le client. Le client a fait une demande auprès de l'entreprise. Les candidats identifient les éléments du dossier en lien avec la demande. Ils les résument par écrit et indiquent les enjeux pour le client et pour l'entreprise. Les candidats rédigent un courrier de réponse au client. Dans leurs réponses, ils proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des intérêts de l'entreprise. Les candidats disposent de leurs écrits lors de la phase de préparation de l'entretien technique.

Deuxième partie (durée : 45 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat tire au sort un sujet. Ce sujet est composé des dossiers numériques de six clients de l'entreprise fictive. Partant du contexte d'entreprise, le candidat prépare les contacts téléphoniques et chat avec ces clients. Il conduit ces échanges lors de la troisième partie de la mise en situation.

Troisième partie (durée : 1 h) : un des membres du jury assure le rôle des clients. Le candidat conduit les six échanges, téléphoniques ou chat, entrants ou sortants. Selon le cas, le candidat envoie une confirmation écrite au client.

Tous les documents issus de la mise en situation professionnelle sont rassemblés dans un dossier par le candidat et conservés dans un lieu sécurisé par le Responsable de session entre deux modalités de l'examen.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	6/30

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties :

Première partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat dispose de ses écrits produits au sujet du dossier client de la première partie de la mise en situation professionnelle et des documents relatifs au contexte entreprise. Le candidat se prépare pour réagir oralement à une séquence enregistrée d'un appel de ce client.

Deuxième partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury est requise. Le candidat tire au sort l'enregistrement. Il écoute la séquence de l'appel. Il réagit en formulant une réponse adaptée au client. Puis le jury l'interroge sur sa façon de gérer des situations difficiles en relation client à distance.

Troisième partie (durée : 10 minutes) : le jury questionne le candidat sur ses échanges écrits et oraux lors de la mise en situation professionnelle. Un guide d'entretien est mis à disposition du jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	7/30

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance					
Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner	La demande de l'interlocuteur est comprise Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés La réponse est fiable et appropriée à la demande Le fichier est qualifié conformément aux procédures Le délai moyen de réponse est respecté Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix	La demande de l'interlocuteur est identifiée Le diagnostic de la situation est précis Les procédures de l'entreprise sont respectées La solution proposée à l'interlocuteur est pertinente La solution est présentée de manière valorisante à l'interlocuteur La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée La base de données est qualifiée Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer des situations difficiles en relation client à distance	Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions Le diagnostic de la situation est précis La solution est satisfaisante pour le client Les intérêts de l'entreprise sont préservés La solution est valorisée auprès de l'interlocuteur Le consensus est obtenu La formalisation écrite correspond à la solution validée avec le client Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	8/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance					
Réaliser des actions de prospection par téléphone	L'interlocuteur cible est identifié Les objections sont traitées 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations	La réglementation de la vente à distance est respectée Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés Les produits et les services de l'entreprise sont présentés de manière valorisante Le conseil est pertinent et correspond à la demande du client L'avis du client est sollicité avant la clôture La base de données est qualifiée Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer des situations de rétention client	L'historique du dossier client est analysé Le motif de la demande de résiliation de contrat est identifié L'offre proposée répond aux attentes du client et respecte les procédures de l'entreprise L'offre respecte les intérêts de l'entreprise La formalisation écrite de l'offre correspond à l'accord Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	9/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le recouvrement amiable de créances	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 ton de l'échange est adapté quel que soit le canal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	10/30

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
	Gérer des situations de rétention client
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
	Gérer des situations de rétention client
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers	Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
	Gérer des situations de rétention client
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Réaliser des actions de prospection par téléphone

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CRCD

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 35 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant la troisième partie de la mise en situation professionnelle et les deuxièmes et troisièmes parties de l'entretien technique.

Le jury évalue les travaux écrits produits lors de la mise en situation professionnelle avant de recevoir le candidat pour l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	11/30

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Un surveillant est présent pendant la première et la deuxième partie de la mise en situation professionnelle (2 h) et la première partie de l'entretien technique (10 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	12/30

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	13/30

CCP

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

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer des situations difficiles en relation client à distance	01 h 45 min	<p>La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties.</p> <p>Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse.</p> <p>Deuxième partie (durée : 15 minutes) : le candidat prépare deux échanges avec les clients à partir d'informations données.</p> <p>Troisième partie (durée : 15 minutes) : le candidat gère deux échanges clients entrants.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer des situations difficiles en relation client à distance	00 h 25 min	<p>Première partie (durée : 10 minutes) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.</p> <p>Deuxième partie (durée : 10 minutes) Le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury.</p> <p>Troisième partie (durée : 5 minutes) Le candidat répond aux questions du jury qui reviennent sur les échanges de la mise en situation.</p> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	15/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 10 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même entreprise fictive. Elle comporte trois parties :

Première partie (durée : 1 h 15) : la présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise et du dossier d'un client de cette entreprise. Ce dossier contient les historisations des échanges oraux ou écrits entre l'entreprise et le client. Le client a fait une demande auprès de l'entreprise. Les candidats identifient les éléments du dossier en lien avec la demande. Ils les résument par écrit et indiquent les enjeux pour le client et pour l'entreprise. Les candidats rédigent un courrier de réponse au client. Dans leurs réponses, ils proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des intérêts de l'entreprise. Les candidats disposent de leurs écrits lors de la phase de préparation de l'entretien technique.

Deuxième partie (durée : 15 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat tire au sort un sujet. Ce sujet est composé des dossiers numériques de deux clients de l'entreprise fictive. Partant du contexte d'entreprise, le candidat prépare les contacts téléphoniques et chat avec ces clients. Il conduit ces échanges lors de la troisième partie de la mise en situation.

Troisième partie (durée : 15 minutes) : un des membres du jury assure le rôle des clients. Le candidat conduit les deux échanges, téléphoniques ou chat, entrants. Selon le cas, le candidat envoie une confirmation écrite au client.

Tous les documents issus de la mise en situation professionnelle sont rassemblés dans un dossier par le candidat et conservés dans un lieu sécurisé par le Responsable de session entre deux modalités de l'examen.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	16/30

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties :

Première partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat dispose de ses écrits produits au sujet du dossier client de la première partie de la mise en situation professionnelle et des documents relatifs au contexte entreprise. Le candidat se prépare pour réagir oralement à une séquence enregistrée d'un appel de ce client.

Deuxième partie (durée : 10 minutes) : la présence du jury est requise. Le candidat tire au sort l'enregistrement. Il écoute la séquence de l'appel. Il réagit en formulant une réponse adaptée au client. Puis le jury l'interroge sur sa façon de gérer des situations difficiles en relation client à distance.

Troisième partie (durée : 5 minutes) : le jury questionne le candidat sur ses échanges écrits et oraux lors de la mise en situation professionnelle. Un guide d'entretien est mis à disposition du jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	17/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant la troisième partie de la mise en situation professionnelle et les deuxièmes et troisièmes parties de l'entretien technique.

Le jury évalue les travaux écrits produits lors de la mise en situation professionnelle avant de recevoir le candidat pour l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Un surveillant est présent pendant la première et la deuxième partie de la mise en situation professionnelle (1 h 30) et la première partie de l'entretien technique (10 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	18/30

CCP

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réaliser des actions de prospection par téléphone Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances	02 h 05 min	La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties. Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse. Deuxième partie (durée : 20 minutes) : le candidat prépare trois échanges clients à partir d'informations données. Troisième partie (durée : 30 minutes) : le candidat gère les trois échanges clients entrants et sortants.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Réaliser des actions de prospection par téléphone Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances	00 h 15 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Première partie (durée : 5 minutes) : le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte de l'entreprise. Deuxième partie (durée : 10 minutes) : le jury questionne le candidat sur les critères non évalués et ses productions. Le jury dispose d'un guide d'entretien.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	19/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même entreprise fictive. Elle comporte trois parties :

Première partie (durée : 1 h 15) : la présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise et du dossier d'un client de cette entreprise. Ce dossier contient les historisations des échanges oraux ou écrits entre l'entreprise et le client. Le client a fait une demande auprès de l'entreprise. Les candidats identifient les éléments du dossier en lien avec la demande. Ils les résument par écrit et indiquent les enjeux pour le client et pour l'entreprise. Les candidats rédigent un courrier de réponse au client. Dans leurs réponses, ils proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des intérêts de l'entreprise. Les candidats disposent de leurs écrits lors de la phase de préparation de l'entretien technique.

Deuxième partie (durée : 20 minutes) : la présence du jury n'est pas requise. Le candidat travaille en présence d'un surveillant. Le candidat tire au sort un sujet. Ce sujet est composé des dossiers numériques de trois clients de l'entreprise fictive. Partant du contexte d'entreprise, le candidat prépare les contacts téléphoniques et chat avec ces clients. Il conduit ces échanges lors de la troisième partie de la mise en situation.

Troisième partie (durée : 30 minutes) : un des membres du jury assure le rôle des clients. Le candidat conduit les trois échanges, téléphoniques ou chat, entrants ou sortants. Selon le cas, le candidat envoie une confirmation écrite au client.

Tous les documents issus de la mise en situation professionnelle sont rassemblés dans un dossier par le candidat et conservés dans un lieu sécurisé par le Responsable de session entre deux modalités de l'examen.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	20/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est requise pendant la troisième partie de la mise en situation professionnelle et l'entretien technique.

Le jury évalue les travaux écrits produits lors de la mise en situation professionnelle avant de recevoir le candidat pour l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury correcteur de la production de l'étude de cas doit avoir une expérience de la rétention client.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Un surveillant est présent pendant la première et la deuxième partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	21/30

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation Conseiller relation client à distance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle pour les candidats. Un local pour le jury.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Cette salle doit être bien éclairée.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	23/30

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique avec : <ul style="list-style-type: none">- une connexion internet ;- une suite bureautique compatible avec Excel et Word ;- une messagerie instantanée ;- un téléphone, un softphone, avec casque et micro. Le poste informatique est relié à une imprimante.	1	Un poste de travail supplémentaire par jury. Le poste informatique du jury n'a pas besoin d'être relié à une imprimante.
Outils / Outillages	1	Casque ou un système d'écoute des appels.	1	À installer sur le poste de travail du jury.
	1	Une carte son avec des enceintes.	1	À installer sur le poste informatique du jury.
Matières d'œuvre	1	Lot de 20 pages de papier A4.	1	Pour l'impression des travaux des candidats et pour leurs prises de notes manuscrites.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	24/30

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller relation client à distance est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Conseiller relation client à distance Arrêté du 21/12/2015		Conseiller relation client à distance Arrêté du 10/12/2020	
CCP	Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance	CCP	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
CCP	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	CCP	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	25/30

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RE	TP-00483	06	16/12/2020	03/06/2021	27/30

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."

