

## REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* assure à distance, en utilisant les technologies de l'information et les techniques de la communication, la gestion de la relation « client » : il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle. Il peut être amené à vendre (un produit ou une prestation), fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.

Les activités du titulaire de cette mention complémentaire peuvent être regroupées dans les fonctions suivantes :

- fonction « assistance - conseil »,
- fonction «prospection – vente à distance ».

Selon la taille, le type d'entreprise et le secteur d'activité, il peut être amené à se spécialiser dans l'une ou l'autre de ces fonctions.

### Contexte professionnel

*Emplois concernés (actuels et futurs) :*

- télé-opérateur,
- gestionnaire d'appel,
- télé-conseiller,
- chargé de messagerie électronique,
- assistant service consommateur,
- télé-vendeur,
- télé-acteur,
- télé-enquêteur,
- télé-négociateur,
- télé-consultant,
- télé-prospecteur,
- conseiller de clientèle,
- conseiller technique (1<sup>er</sup> niveau),
- chargé d'assistance « clientèle »,
- conseiller téléphonique,
- assistant téléphonique,
- assistant relance,
- télé-recouvreur,
- .....

*Types d'entreprises :*

Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers. Il s'agit aussi bien de grands établissements que de petites et moyennes entreprises intégrant dans leurs structures un service dédié à la gestion de la relation client (internalisation). Il existe également des prestataires de services spécialisés (centres d'appels autonomes, centres de débordement...).

À titre d'exemple, les entreprises peuvent relever du secteur des télé-communications, des administrations, des collectivités territoriales et services publics, des assurances, des banques, du transport, de l'industrie, de la distribution, de la vente directe et par correspondance...

### *Place dans l'organisation*

Le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* travaille généralement au sein d'une équipe. Il est l'interlocuteur du client au premier niveau ; il intervient sous la responsabilité d'un superviseur, d'un chef de plateau en centre d'appels, ou d'un cadre commercial, technique...

L'environnement de l'emploi se caractérise par :

- un essor de la société de l'information qui stimule la création de nouvelles activités économiques et conditionne le développement des entreprises traditionnelles,
- une utilisation accrue des nouvelles technologies de l'information et de la communication (intégration de la téléphonie et de l'informatique, communication multi-canaux...),
- un développement de la concurrence dans un cadre d'échanges mondialisés, accentué par la déréglementation du secteur des télé-communications,
- la nécessité d'offrir des produits et des services répondant aux attentes et aux exigences des demandeurs (usagers, clients, utilisateurs) qui sont croissantes en matière de qualité de service (délai de réponse court, voire instantané, information complète, interactive, conviviale...).

### *Conditions d'exercice de l'activité*

Le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* travaille dans des bureaux de type paysagé ou organisés en plateaux répondant aux normes ergonomiques de travail.

Pour toute activité, il utilise avec rigueur, précision et rapidité, selon des procédures normées et, en général, dans le cadre d'une charte « qualité », des applications informatiques professionnelles, couplées avec un équipement téléphonique adéquat. Il est évalué en fonction d'indicateurs de performance.

Les conditions de travail s'inscrivent dans une large amplitude horaire qui peut être en horaires décalés, samedi, dimanches et jours fériés, dans le cadre des réglementations en vigueur.

L'activité est tributaire des flux d'appels téléphoniques entrants ou sortants.

Dans l'exercice de ses fonctions, le titulaire de la mention complémentaire doit faire preuve du niveau de culture générale, de curiosité et de maîtrise des outils d'information et de communication, nécessaire à l'exercice de ses fonctions. L'activité ne s'exerce pas en face à face ; elle nécessite une excellente élocution, un sens de l'écoute et un sens commercial développés, une capacité d'adaptation et de réactivité aux différentes situations de communication et une résistance au stress.

### **Perspectives d'évolution**

Dans le cadre de son projet professionnel, le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* peut avoir pour ambition d'assumer des responsabilités en tant que formateur, animateur, superviseur, chef de groupe ou de plateau au sein de la même structure ou de structures similaires. Il peut également intégrer d'autres services opérationnels (commerciaux, mercatiques, techniques...) dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle et/ou géographique.

**Fonction : ASSISTANCE – CONSEIL**

**TÂCHES exécutées souvent simultanément**

- Prise d'appels entrants et présentation personnalisée
- Écoute et analyse du message de l'interlocuteur (client, usager, utilisateur) : qualification de la demande
- Reformulation de la demande et diagnostic
- Traitement de la demande (conduite de l'entretien) dans le respect des procédures de l'entreprise :
  - Orientation et/ou transfert de l'appel
  - Recherche de l'information à donner et/ou consultation de la documentation de référence
  - Information du client
  - Conseil et/ou assistance
  - Traitement des objections éventuelles
  - Traitement des réclamations
- Conclusion de l'entretien et prise de congé
- Saisie des informations et mise à jour du dossier client : historisation des données « client »
- Traitement administratif post-appel (rédaction de télécopies, de notes, de mail...)
- Remontée d'informations et signalement des anomalies éventuelles

S  
i  
m  
u  
l  
t  
a  
n  
é  
i  
t  
é

**CONDITIONS D'EXERCICE**



**Moyens et ressources**

*Données - informations :*

- Guide d'organisation (plan de travail) – objectifs commerciaux - guides d'entretien – procédures de traitement - fichiers informatiques – historiques « client » - règles d'or du discours (mots forts, mots à bannir, mots neutres) – dossiers « produits »

*Équipements :*

- Environnement informatique et téléphonique
- Écouteur – microphone – caméra (éventuellement)

*Liaisons - relations :*

- Relation avec les clients, le formateur, l'équipe
- Relation avec le hiérarchique (superviseur, chef de plateau, cadre commercial, technique...)



**Autonomie**

Selon les directives et prescriptions du responsable, autonomie dans l'acte de conseil, dans le suivi de l'exécution des tâches.

**RÉSULTATS ATTENDUS**

- Qualité de l'accueil : expression orale, disponibilité, convivialité
- Respect des procédures
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Promotion de l'image de l'entreprise
- Respect des objectifs (individuels et collectifs) de performance qualitative ou quantitative

**Fonction : PROSPECTION – VENTE À DISTANCE**

**TÂCHES**

- Exploitation des listes de clients, de prospects
- Préparation des appels en fonction de leur nature (sondage, prospection, qualification de fichiers, relance, recouvrement, vente de biens ou services, négociation, fidélisation...) et de la cible (grand public, entreprise)
- Lancement et traitement des appels dans le respect des procédures de l'entreprise :
  - présentation de la demande d'informations (enquête), de l'offre du produit ou du service, d'une solution adaptée à la situation du client (recouvrement),
  - argumentation
  - traitement des objections
  - vente de produit(s) ou de service(s)
  - proposition de service(s) ou de bien(s) complémentaire(s)
- Conclusion de l'entretien et prise de congé
- Saisie des informations et mise à jour du dossier client : historisation des données « client »
- Traitement administratif post-appel (rédaction de télécopies, de notes, de mel...)
- Remontée d'informations et signalement des anomalies éventuelles

**CONDITIONS D'EXERCICE**



**Moyens et ressources**

*Données - informations :*

- Guide d'organisation (plan de travail) – objectifs commerciaux - guides ou scripts d'entretien – procédures de traitement - fichiers informatiques – historiques « client » - règles d'or du discours (mots forts, mots à bannir, mots neutres) – dossiers « produits »

*Équipements :*

- Environnement informatique et téléphonique
- Écouteur – microphone – caméra (éventuellement)

*Liaisons - relations :*

- Relation avec les clients, le formateur, l'équipe
- Relation avec le hiérarchique (superviseur, chef de plateau, cadre commercial, technique...)



**Autonomie**

Selon les directives du responsable, autonomie dans l'exécution des tâches.

**RÉSULTATS ATTENDUS**

- Image d'efficacité
- Atteinte des objectifs de chiffre d'affaires
- Respect des procédures
- Contribution à la qualité de service
- Développement et fidélisation de la clientèle
- Atteinte des objectifs commerciaux (valorisation et vente de produits adaptés à la clientèle)
- Fidélisation de la clientèle

## MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS

### Référentiel des activités professionnelles

**Champ d'intervention**

Le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* reçoit et émet des appels téléphoniques en utilisant les technologies de l'information et les techniques de communication.

#### Activités principales

- Réception d'appels
- Émission d'appels
- Utilisation du téléphone couplé à l'outil informatique
- Recherche, saisie et sauvegarde d'informations
- Historisation des données « clients »
- Transmission de messages de toutes natures ou de fichiers
- Traitement administratif des appels
- Remontée d'informations et signalement des anomalies
- Participation à l'atteinte des objectifs

#### Compétences

- C 1**
- maitriser la relation client au téléphone**
- (en simultanéité avec C2)
- C 2**
- utiliser les technologies de l'information et de la communication**
- (en simultanéité avec C1)
- C 3**
- utiliser les techniques de communication**
- C 4**
- Travailler au sein d'une équipe**

### Référentiel de certification

#### Compétence globale

Le titulaire de la mention complémentaire *assistance, conseil, vente à distance* assure la gestion de la relation « client » à distance. Il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle.

Il peut être amené à vendre un produit ou une prestation, fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.

#### Compétences terminales

- 1.1. Prendre en charge un appel et le clôturer
- 1.2. Recevoir un appel et qualifier la demande
- 1.3. Émettre un appel, en exposer le motif
- 1.4. Gérer des situations conflictuelles
- 1.5. Conseiller et/ou assister
- 1.6. Vendre : prospecter, négocier et fidéliser
- 1.7. Mener une enquête ou réaliser un sondage
- 1.8. Procéder à un recouvrement
- 2.1. Prendre en charge le poste de travail
- 2.2. Gérer les appels téléphoniques
- 2.3. Traiter les documents et les informations à l'aide des outils informatiques
- 2.4. Transmettre un message textuel, chiffré, imagé ou multimédia, un fichier de données
- 3.1. Rendre compte par écrit d'une communication écrite
- 3.2. Traiter un message écrit en français et en anglais
- 3.3. Produire un message personnalisé
- 4.1. Se situer dans le service
- 4.2. S'auto-évaluer
- 4.3. Rendre compte oralement et par écrit
- 4.4. Concourir à l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs