



REFERENTIEL DE CERTIFICATION 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 dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	1/30

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Sigle du titre professionnel : CRCD

Niveau : IV

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

Code(s) ROME : D1408, M1401

Formacode : 34507, 34554

Date de l'arrêté : 21/12/2015

Date de parution au JO de l'arrêté : 23/01/2016

Date d'effet de l'arrêté : 05/07/2016

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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	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 de 3 ans 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 RC 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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	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	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 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	03 h 10 min	La mise en situation comporte trois parties. Pendant 60 minutes, le candidat prend connaissance du dossier avec les informations relatives à l'entreprise fictive et les consignes de réalisation sur les travaux à accomplir. Pendant 90 minutes, il effectue des appels entrants et sortants et une communication par messagerie instantanée représentatifs de l'exercice de l'emploi. Pendant 40 minutes, il rédige des réponses aux clients en lien avec la mise en situation téléphonique et en utilisant le canal de communication approprié.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur Apporter une assistance de niveau 1 au client Réaliser des actions de prospection par téléphone Vendre des produits et des services Assurer le recouvrement amiable de créances	00 h 30 min	Le candidat répond aux questions en lien avec la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DSPP. Le jury vérifie la compréhension du métier par le candidat et sa connaissance du secteur d'activité.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	5/30

La mise en situation professionnelle se décline en huit simulations téléphoniques et une simulation d'échange par messagerie instantanée. Trois des neuf simulations sont suivies par l'élaboration d'une réponse écrite au client. Cette partie écrite est réalisée après les simulations téléphoniques et la simulation d'échange par messagerie instantanée.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	6/30

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 de conseil en relation client à distance					
Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apporter une assistance de niveau 1 au client	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	<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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	7/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser des actions commerciales en relation client à distance					
Réaliser des actions de prospection par téléphone	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendre des produits et des services	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	<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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	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)
Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention	<p>Les attentes du client sont identifiées</p> <p>L'offre proposée répond aux attentes du client en respectant les intérêts de l'entreprise</p> <p>L'offre est valorisée et argumentée dans le sens du bénéfice client</p> <p>L'accord est obtenu et la satisfaction client est confirmée</p> <p>La formalisation écrite est conforme à l'accord</p> <p>Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées</p> <p>Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le recouvrement amiable de créances	<p>Les informations pertinentes du dossier sont identifiées</p> <p>Le motif de l'impayé est identifié</p> <p>La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise</p> <p>L'accord de paiement est obtenu</p> <p>La formalisation écrite est conforme à l'accord</p> <p>Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées</p> <p>Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible</p>	<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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	9/30

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	Apporter une assistance de niveau 1 au client
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
	Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
	Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
	Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
	Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
	Vendre des produits et des services
Gérer des dossiers en relation client à distance	Apporter une assistance de niveau 1 au client
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
	Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
	Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
	Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
	Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
	Vendre des produits et des services
Utiliser les technologies de la relation client à distance	Apporter une assistance de niveau 1 au client
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
	Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale
	Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
	Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
	Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
	Vendre des produits et des services
Participer à une démarche qualité en relation client à distance	Apporter une assistance de niveau 1 au client
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
	Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	10/30

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
	Réaliser des actions de prospection par téléphone
	Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
	Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
	Vendre des produits et des services

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 : 03 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Pendant la phase de préparation du candidat (1 h 00), la présence du jury n'est pas requise.

Le jury est présent lorsque le candidat effectue des appels et la communication par messagerie instantanée (1 h 30 min). L'un des membres du jury tient le rôle de client et un second celui d'observateur. Le jury surveille la prestation écrite et l'évalue au terme des 40 minutes imparties.

Le jury réalise l'entretien technique (30 min) après la mise en situation professionnelle.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

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

Une surveillance est mise en place pour la phase de préparation de la mise en situation professionnelle du candidat (1 h 00).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	11/30



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	13/30

CCP

Assurer des prestations de services et de 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	Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale 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	01 h 30 min	La mise en situation comporte trois parties. Pendant 30 minutes, le candidat prend connaissance du dossier avec les informations relatives à l'entreprise fictive et les consignes de réalisation sur les travaux à accomplir. Pendant 45 minutes, il effectue des appels entrants et sortants et une communication par messagerie instantanée représentatifs de l'exercice de l'emploi. Pendant 15 minutes, il rédige une réponse au client en lien avec la mise en situation téléphonique et en utilisant le canal de communication approprié.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur Apporter une assistance de niveau 1 au client	00 h 15 min	Le candidat répond aux questions en lien avec la mise en situation.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans Objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 45 min	

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	15/30

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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	16/30

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

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

Pendant la phase de préparation du candidat (30 min), la présence des évaluateurs n'est pas requise. Le binôme d'évaluateurs est présent lorsque le candidat effectue des appels entrants et sortants et une communication par messagerie instantanée (45 min), l'un des évaluateurs tient le rôle de client et un second celui d'observateur. L'évaluateur observateur surveille la prestation écrite et l'évalue au terme des 15 minutes imparties.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

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

Une surveillance est mise en place pour la phase préparatoire de la mise en situation professionnelle du candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	17/30

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	Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention Vendre des produits et des services Réaliser des actions de prospection par téléphone Assurer le recouvrement amiable de créances Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles	02 h 00 min	La mise en situation comporte trois parties. Pendant 30 minutes, le candidat prend connaissance du dossier avec les informations relatives à l'entreprise fictive et les consignes de réalisation sur les travaux à accomplir. Pendant 60 minutes, il effectue des appels entrants et sortants représentatifs de l'exercice de l'emploi. Pendant 30 minutes, il rédige des réponses aux clients en lien avec la mise en situation téléphonique et en utilisant le canal de communication approprié.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Vendre des produits et des services Réaliser des actions de prospection par téléphone Assurer le recouvrement amiable de créances	00 h 15 min	Le candidat répond aux questions en lien avec la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 15 min	

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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	19/30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	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 : 01 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

Pendant la phase de préparation du candidat (30 min), la présence des évaluateurs n'est pas requise.

Le binôme d'évaluateurs est présent lorsque le candidat effectue des appels entrants et sortants (60 min), l'un des évaluateurs tient le rôle de client et un second celui d'observateur. L'évaluateur observateur surveille la prestation écrite et l'évalue au terme des 30 minutes imparties.

Conditions particulières de composition du jury :

Une surveillance est mise en place pour la phase préparatoire de la mise en situation professionnelle du candidat.

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

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	21/30

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de postes informatiques pour la préparation de la mise en situation professionnelle. Une salle équipée de postes informatiques avec couplage téléphonie et connexion Internet pour la passation des appels.	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. 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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	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 simultanément pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Postes informatiques équipés d'un lecteur CD Rom et des outils bureautiques courants, à minima d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur, d'un logiciel muni d'une connexion Internet permettant l'accès à une messagerie instantanée (de type Skype). Les équipements téléphoniques permettent au jury ou évaluateur d'écouter les appels à distance.	1	Pour la partie « réponses écrites », un poste informatique relié à une imprimante réseau. Pour la partie « appels », un poste informatique et téléphonie en couplage.
Équipements	1	Un logiciel de messagerie instantanée pour la discussion « chat » Un logiciel de traitement de texte pour la formalisation des réponses écrites Un logiciel de traitement de données, type tableur pour la mise en situation professionnelles Un casque binaural adapté au couplage téléphonie informatique avec micro et système main libre	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Papier A4 en quantité suffisante	1	Pour être utilisé en brouillon par les candidats

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	24/30

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Conseiller(ère) Relation Client à Distance Arrêté du 01/06/2011		Conseiller(ère) Relation Client à Distance Arrêté du 21/12/2015	
CCP	Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance	CCP	Assurer des prestations de services et de 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	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	25/30

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

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 de certification.

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 de certification. 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
CRCD	RC	TP-00483	05	23/01/2016	21/11/2016	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."

