



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Manager d'équipe relation client à distance

Niveau 5

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	1/30

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Manager d'équipe relation client à distance

Sigle du titre professionnel : MERC

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

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

Code(s) ROME : D1408, M1401, M1704

Formacode : 34026, 34027, 34507, 34076

Date de l'arrêté : 11/12/2018

Date de parution au JO de l'arrêté : 22/12/2018

Date d'effet de l'arrêté : 12/05/2019

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
MERC	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	4/30

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

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	Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective	03 h 30 min	La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. L'intégralité des productions répond à un niveau de maîtrise de langue écrite en corrélation avec le métier de manager. A partir de données sous format traitement de texte ou tableur et de consignes, le candidat effectue, en 4 étapes, les travaux aux formats adaptés liés à : <ul style="list-style-type: none"> • la mise en place d'une nouvelle prestation ; • l'analyse des indicateurs de l'activité d'une équipe de conseillers ; • recrutement et à l'intégration des nouveaux salariés ; • la professionnalisation des conseillers ; • la dynamisation du plateau. Certains de ces travaux permettront au candidat de présenter un briefing lors de l'entretien technique.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective	00 h 50 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties : Première partie (10 min) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation. Deuxième partie (10 min) Le candidat fait un briefing devant le jury. Troisième partie (30 min) Le jury échange avec le candidat sur ses travaux. Puis il le questionne sur la compétence « Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ 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. 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 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule en 4 parties :

1ère partie : Le candidat traite un dossier concernant la mise en place d'une nouvelle prestation. En s'appuyant sur les outils bureautiques, il établit le rétro planning, liste les moyens humains et matériels à mobiliser. Il rédige une fiche comportant les objectifs collectifs et individuels et y formule les enjeux pour l'entreprise. Il modifie, si besoin, le script contenu dans le dossier. Puis il prépare les outils dont il aura besoin lors son briefing de présentation de la nouvelle prestation aux équipes de conseillers, qu'il fera au début de l'entretien technique.

2ème partie : Le candidat dispose d'un dossier numérique contenant les résultats d'activité d'une équipe de conseillers et un échantillon de productions écrites et orales. A l'aide de l'outil de calcul mis à sa disposition, le candidat fait une extraction des données chiffrées pertinentes, calcule des indicateurs, évalue les échantillons sur les grilles fournies. Il analyse toutes ces données. Il rédige une synthèse de son analyse et fait des propositions argumentées d'amélioration de l'activité dont la mise en place d'une action collective pour dynamiser le plateau.

3ème partie : Le candidat analyse des éléments communiqués par le service des ressources humaines pour le recrutement d'un conseiller. Il sélectionne une candidature et rédige un avis motivé pour l'embauche. Il établit un planning d'intégration pour la nouvelle recrue.

4ème partie : A partir des consignes données, le candidat reprend les statistiques d'activité et l'une des grilles d'évaluation précédemment remplie pour un conseiller. Il élabore un plan d'action pour le professionnaliser et le faire monter en compétences.

Dans les documents fournis, un soin particulier sera apporté à l'écrit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	6/30

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Avant le temps de préparation, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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)
Piloter la performance d'une équipe de conseillers client					
Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation	<p>Le rétro planning du déploiement est établi avec cohérence</p> <p>Les objectifs collectifs et individuels sont fixés</p> <p>Les moyens humains et matériels sont adaptés à la prestation</p> <p>Le script proposé est analysé et modifié si besoin</p> <p>Le briefing est concis et met la prestation en valeur</p> <p>Les enjeux sont clairement formulés</p> <p>L'expression orale est précise et en adéquation avec le contexte et la cible</p> <p>L'expression écrite est précise et en adéquation avec support et la cible</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service	<p>Les indicateurs de production sont identifiés et différenciés</p> <p>Les données nécessaires au calcul des indicateurs sont identifiées</p> <p>L'outil complémentaire permet le calcul et le suivi les indicateurs</p> <p>Les saisies nécessaires aux calculs sont effectuées</p> <p>L'analyse des indicateurs est effectuée</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition	<p>Les informations relevant de l'activité du plateau sont communiquées</p> <p>Les propositions d'amélioration s'appuient sur des éléments factuels</p> <p>Les propositions d'amélioration sont précises et argumentées</p> <p>La veille sur le secteur d'activité est assurée (évolutions réglementaires, clients, produits et services, concurrents, technologie et évolution des emplois)</p> <p>Le canal et le support de communication sont choisis à bon escient et en adéquation avec l'objectif et l'attendu</p> <p>Les règles syntaxiques et orthographiques 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"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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)
Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client					
Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client	<p>Les curriculum vitae sont analysés en fonction du profil recherché</p> <p>Les capacités et le potentiel du candidat sont évalués</p> <p>L'avis relatif à l'embauche est motivé</p> <p>La découverte de l'environnement de travail et la prise de poste de la recrue sont organisées</p> <p>Les données relatives à la prestation de la recrue et les alertes sont transmises aux interlocuteurs compétents</p> <p>L'avis de fin de période d'intégration est rédigé de manière factuelle et transmis dans les délais</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client	<p>Les écarts entre le niveau de prestation attendu et le niveau réalisé sont constatés</p> <p>L'analyse de la situation est effectuée</p> <p>Les causes possibles des écarts sont identifiées</p> <p>Le plan d'action est adapté à la personne et à la situation</p> <p>Les échantillons de productions orales et écrites sont débriefés de manière factuelle</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entretien la motivation de l'équipe de conseillers client	<p>Les objectifs journaliers et les consignes sont rappelés de manière précise et affirmée</p> <p>Les appels sont repris en cas de difficulté du conseiller</p> <p>L'aide apportée aux conseillers est efficace</p> <p>L'échange de bonnes pratiques est favorisé</p> <p>La participation de chacun est reconnue et valorisée</p> <p>Les conflits et comportements difficiles sont régulés</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective	<p>L'objet de l'action collective permet d'améliorer la qualité de service</p> <p>Les enjeux sont clairement formulés</p> <p>Les objectifs fixés sont déclinés collectivement et individuellement</p> <p>Les moyens humains et matériels sont adaptés à l'action collective</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"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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)
Obligations réglementaires le cas échéant :					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	10/30

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client	Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective
	Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client
	Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation
	Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client
	Professionaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client
	Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Le jury écoute le briefing du candidat sans intervenir.

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 mise en situation professionnelle et le temps de préparation de l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	11/30



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Manager d'équipe relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	13/30

CCP

Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

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 la mise en place d'une nouvelle prestation Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition	02 h 25 min	<p>La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. L'intégralité des productions répond à un niveau de maîtrise de langue écrite en corrélation avec le métier de manager.</p> <p>A partir de données sous format traitement de texte ou tableur et de consignes, le candidat effectue les travaux aux formats les mieux adaptés liés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise en place d'une nouvelle prestation ; • l'analyse des indicateurs de l'activité d'une équipe de conseillers. <p>Certains de ces travaux permettront au candidat de présenter un briefing lors de l'entretien technique.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Participer à la mise en place d'une nouvelle prestation Collecter et analyser les indicateurs de performance pour maintenir la qualité de service Rendre compte de l'activité plateau et être force de proposition	00 h 40 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation.</p> <p>Il comporte trois parties :</p> <p>Première partie (10 min) : Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation.</p> <p>Deuxième partie (10 min) : Le candidat fait le briefing devant le jury.</p> <p>Troisième partie (20 min) : Le jury échange avec le candidat sur ses travaux.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERC	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	15/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule en 2 parties :

1ère partie : Le candidat traite un dossier concernant la mise en place d'une nouvelle prestation. En s'appuyant sur les outils bureautiques, il établit le rétro planning, liste les moyens humains et matériels à mobiliser. Il rédige une fiche comportant les objectifs collectifs et individuels et y formule les enjeux pour l'entreprise. Il modifie, si besoin, le script contenu dans le dossier. Puis il construit les outils dont il aura besoin lors de son briefing de présentation aux équipes de conseillers, qu'il fera au début de l'entretien technique. Le format des outils est libre (Power Point, tableau, Prezi, ...).

2ème partie : Le candidat dispose d'un dossier numérique contenant les résultats d'activité d'une équipe de conseillers et un échantillonnage* de productions écrite et orale. A l'aide de l'outil de calcul mis à sa disposition, le candidat fait une extraction des données chiffrées pertinentes, calcule des indicateurs, évalue les échantillons sur les grilles fournies. Il analyse toutes ces données. Il rédige une synthèse de son analyse et fait des propositions argumentées d'amélioration de l'activité.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Avant le temps de préparation, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	16/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

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

Protocole d'intervention du jury :

Le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Le jury écoute le briefing du candidat sans intervenir.

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 mise en situation professionnelle et le temps de préparation de l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	17/30

CCP

Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

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	Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client	01 h 50 min	La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. L'intégralité des productions répond à un niveau de maîtrise de langue écrite en corrélation avec le métier de manager. A partir de données sous format traitement de texte ou tableur et de consignes, le candidat effectue les travaux aux formats adaptés liés à : <ul style="list-style-type: none"> • au recrutement et à l'intégration des nouveaux salariés ; • la professionnalisation des conseillers ; • la dynamisation du plateau. Certains de ces travaux permettront au candidat de débriefer les échantillonnages lors de l'entretien technique
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Professionnaliser et faire monter en compétence l'équipe de conseillers client Dynamiser le plateau en initiant et mettant en place une action collective Participer au recrutement et à l'intégration de conseillers client Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client	00 h 45 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties : Première partie (10 min) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation. Deuxième partie (15 min) Le candidat fait un débriefing devant le jury . Troisième partie (20 min) Le jury échange avec le candidat sur ses travaux. Puis il le questionne sur la compétence « Entretenir la motivation de l'équipe de conseillers client ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	19/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ 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 35 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle se déroule en 3 parties :

1ère partie : Le candidat analyse des éléments communiqués par le service des ressources humaines pour le recrutement d'un conseiller. Il sélectionne une candidature et rédige un avis motivé pour l'embauche. Il établit un planning d'intégration pour la nouvelle recrue.

2ème partie : Le candidat prend connaissance du rapport d'activité du mois écoulé d'un conseiller et d'un échantillon de productions écrites et orale. Le candidat analyse les prélèvements et complète la grille d'évaluation fournie. Il élabore un plan d'action pour professionnaliser et faire monter en compétences le conseiller.

Il prépare le débriefing au conseiller des échantillons écrit et oral, qu'il fera devant le jury au début de l'entretien technique.

3ème partie : Le candidat est informé d'un écart entre la qualité de service attendue et réalisée sur le plateau. Il propose une action collective pour le redynamiser.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Avant le temps de préparation, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	20/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Le jury écoute le débriefing du candidat sans intervenir.

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 mise en situation professionnelle et le temps de préparation de l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	21/30

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Manager d'équipe relation client à distance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>1 salle de préparation pour les candidats salle équipée de tables, chaises et de postes informatiques correspondant au nombre de candidats plus un pour le surveillant.</p> <p>1 bureau de préparation et de correction des épreuves équipé au minimum de deux tables, deux chaises et d'un poste informatique avec une carte son.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	<p>1 salle de préparation pour le candidat salle équipée de 1 table, 1 chaise et de 1 poste informatique au minimum.</p> <p>1 salle équipée au minimum d' 1 table et 3 chaises pour le jury, 1 poste informatique pour le briefing du candidat.</p> <p>L'espace doit être aménageable par le candidat pour une présentation orale avec vidéo projection, projection de présentations numériques (vidéo, son...) et utilisation de supports à afficher (tableau, paperboard...)</p>	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
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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	1 poste informatique candidat pour la mise en situation, équipé d'une suite bureautique, d'un accès internet et est équipé d'un casque pour l'écoute individuel de documents audios. Il est connecté à un vidéo projecteur et à un système de diffusion audio (enceintes) pour la partie briefing de l'entretien technique.	1	1 poste de travail par candidat : · pour la partie mise en situation un poste informatique relié à une imprimante en réseau
Matières d'œuvre	1	Papier A4 en quantité suffisante, Rouleau de feuilles pour paperboard, Set de papeterie (feutres tableau blanc 4 couleurs, feutres paperboard 4 couleurs, scotch)	16	1 vidéo projecteur ou un système de projection est disponible pour l'exposé du briefing par le candidat devant le jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	24/30

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

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

Superviseur relation client à distance Arrêté du 21/12/2015		Manager d'équipe relation client à distance Arrêté du 11/12/2018	
CCP	Gérer l'ensemble des moyens nécessaires aux activités d'une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance	CCP	Aucune correspondance
CCP	Manager une équipe de conseillers(ères) clientèle à distance	CCP	Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client
CCP	Contribuer à l'amélioration des activités d'un centre de relation client à distance	CCP	Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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
MERCD	RE	TP-01276	04	22/12/2018	08/01/2019	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."

