

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

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 de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	1/38

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	31
Glossaire technique.....	32
Glossaire du REAC	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La nouvelle version du titre professionnel maintient l'intitulé de « Manager relation client à distance » du précédent millésime.

La présente version du titre professionnel est structurée en deux activités-types :

- L'activité-type « Piloter la performance d'une équipe de conseillers client »

Elle a évolué dans son contenu par rapport à la précédente version pour mettre en avant la force de proposition du manager d'équipe. Ce dernier participe à la mise en place de nouvelles prestations et est amené à proposer et à contribuer à leurs mises en œuvre. La collecte et l'analyse des indicateurs de performance ainsi que la gestion des fonctionnalités d'outils de mesure et le rendu-compte demeurent les principales missions pour optimiser la qualité de service du centre de la relation client.

- L'activité-type « Assurer le management de proximité de l'équipe de conseillers client »

Cette activité est renommée « Assurer le management d'une équipe de conseillers client » pour mettre en avant l'impact du télétravail dans l'organisation managériale. Le manager d'équipe contribue au recrutement et à l'intégration des conseillers client, à la professionnalisation et à la montée en compétence de l'équipe. Il crée les opportunités et les conditions de motivation de son équipe, élabore et met en place des actions collectives ponctuelles.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Le manager d'équipe joue un rôle majeur dans la qualité du service rendu aux clients et aux usagers. Par son pilotage, il impulse un dynamisme et favorise un climat propice au travail. Il crée les conditions de motivation de son équipe et partage avec elle ses préoccupations liées à l'atteinte des objectifs.

Le manager d'équipe soutient chaque membre de son équipe de façon opérationnelle et émotionnelle, de leur intégration à leur départ pour un autre service ou une autre mission, en leur permettant d'atteindre les objectifs organisationnels de manière efficiente.

Le manager d'équipe est à l'écoute des conseillers clients. L'écoute active se traduit par l'écoute des besoins de son équipe, de ses préoccupations et de ses commentaires suite à ses interactions avec les clients. Il veille, ainsi, au bien-être des conseillers clients, à l'amélioration de leur qualité de vie au travail et à leur intégration en tenant compte de leur singularité. Il favorise, également, un environnement inclusif pour son équipe.

Dans son exercice professionnel quotidien, le manager d'équipe utilise les nouvelles technologies tant dans le pilotage de la performance de son équipe que dans sa pratique managériale.

La compétence transversale « Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client » est maintenue. Le manager d'équipe transmet aux conseillers de la relation client à distance les objectifs et les attentes de la direction. Il favorise les remontées d'informations des conseillers client et le partage entre collaborateurs et manager. Il est ouvert à recevoir les retours et les propositions de son équipe. Il organise des réunions de partage pour garantir que l'équipe reste à jour par rapport aux dernières innovations des produits, des services, des changements de prix, de la réglementation en vigueur...

La compétence transversale « évaluer ses actions » a été mise en avant dans la nouvelle version du titre professionnel afin d'asseoir le rôle du manager d'équipe pour atteindre les objectifs escomptés par sa hiérarchie. L'évaluation lui permet de s'interroger sur les résultats de ses actions, d'analyser l'écart qualitatif et quantitatif et de mesurer la performance de son équipe. Cette évaluation permet, également, au manager d'offrir l'occasion de fournir un retour d'information constructif à son équipe qui peut les motiver à s'améliorer et à s'engager davantage dans leur travail.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	5/38

Liste des activités

Ancien TP : Manager d'équipe relation client à distance

Activités :

- Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
- Assurer le management de proximité d'une équipe de conseillers client

Nouveau TP : Manager d'équipe relation client à distance

Activités :

- Piloter la performance d'une équipe de conseillers client
- Assurer le management d'une équipe de conseillers client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	6/38

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Piloter la performance d'une équipe de conseillers client	1	Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations
		2	Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe
		3	Rendre compte de l'activité de l'équipe
2	Assurer le management d'une équipe de conseillers client	4	Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
		5	Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
		6	Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
		7	Elaborer et mettre en place des actions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	8/38

FICHE EMPLOI TYPE

Manager d'équipe relation client à distance

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

Le manager d'équipe pilote la prestation des conseillers client afin de maintenir et d'améliorer la qualité de service. Il collecte et analyse les indicateurs de performance. Il fixe les objectifs individuels et collectifs et les communique à son équipe. Le manager d'équipe contribue au recrutement des conseillers relation client, favorise l'intégration des nouveaux conseillers et veille à l'aménagement des postes, le cas échéant. Il est à l'écoute de son équipe. Il l'accompagne au quotidien et encourage sa montée en compétence tout en respectant la culture de l'entreprise ou de l'organisation et la réglementation en vigueur.

Selon la taille et l'organisation interne de l'entreprise ou de l'administration publique, le manager d'équipe propose et contribue à la mise en place de nouvelles prestations. Il collecte les indicateurs de performance appropriés et les saisit. Il fixe les objectifs individuels et collectifs. Il paramètre les outils technologiques pour calculer les indicateurs de suivi. Ensuite, il procède à l'analyse de ses indicateurs.

Le manager d'équipe identifie les pistes d'améliorations possibles, en rend compte à sa hiérarchie et les argumente à partir d'éléments factuels. Il partage les résultats avec sa hiérarchie et propose des actions ponctuelles pour guider son équipe vers la réussite.

Il contribue au recrutement et à l'intégration des nouveaux conseillers client en tenant compte de leur singularité. Il suit et évalue leurs prestations, étudie les échantillonnages de productions écrites ou orales. Il professionnalise son équipe, l'accompagne au quotidien sur un plan opérationnel. Il assure également un soutien émotionnel à son équipe et alerte le service concerné en cas de besoin.

Il organise le planning de son équipe présente sur site ou en télétravail pour garantir une utilisation efficace des talents et des compétences de chacun. Il peut intervenir, en cas de besoin, pour gérer les conflits avec des clients ou des usagers. Il initie et met en œuvre des actions collectives ponctuelles en accord avec sa hiérarchie. Il alerte et réunit les interlocuteurs compétents pour favoriser la réussite de son équipe à atteindre les résultats escomptés.

Le manager d'équipe joue un rôle essentiel d'interface entre son équipe et sa hiérarchie. Il s'assure que la communication entre son équipe et sa hiérarchie soit toujours transparente. Il transmet les attentes et les directives de sa hiérarchie à son équipe de manière claire. Il remonte également les préoccupations, les besoins et les suggestions de son équipe à sa hiérarchie.

Le manager d'équipe traduit les attentes de sa hiérarchie et les réalités opérationnelles de son équipe. Il explique comment les décisions de sa hiérarchie peuvent affecter le travail quotidien de l'équipe, tout en proposant des solutions pour répondre aux exigences de manière efficace. En jouant ce rôle d'interface entre son équipe et sa hiérarchie, le manager d'équipe contribue à maintenir une relation de confiance et de collaboration au sein de l'entreprise ou de l'organisation. Il garantit ainsi que les objectifs soient atteints tout en veillant au bien-être et à la satisfaction des membres de son équipe.

De plus, le manager veille à ce que son équipe ne soit pas surchargée de travail et que les conseillers ne soient pas exposés à des pressions ou des interruptions fréquentes. Il organise, au quotidien, son planning et celui de son équipe en veillant à prévenir les risques psychosociaux.

Le manager d'équipe communique efficacement avec son équipe et garantit la parfaite compréhension des attentes et des objectifs individuels et collectifs. Il favorise l'échange avec son équipe et veille à instaurer et à améliorer leurs conditions de travail pour une optimisation de la qualité de service. Dans ce cadre, il prend en compte les besoins spécifiques d'adaptation ou d'aménagement de poste le cas échéant.

Il utilise couramment tous les canaux de communication et s'adresse, oralement et par écrit, à des interlocuteurs internes et externes : les équipes, les autres managers, la hiérarchie, les autres services tels que les services ressources humaines, marketing, commercial, informatique, le commanditaire de la campagne, le service d'assistance technique ...

Le manager véhicule l'image de l'enseigne ou de l'organisation auprès de tous ses interlocuteurs. L'éthique fait partie de sa pratique managériale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	9/38

Le manager d'équipe fait preuve d'intégrité, de respect, de transparence et de professionnalisme dans ses interactions avec les conseillers clients.

Le manager participe à la sensibilisation de son équipe aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien.

Le manager d'équipe assure une veille professionnelle dans des domaines variés : technologie, réglementation, transition écologique, secteur, métier, types de management, gestion des ressources humaines, commercial sur les produits ou services, ...

Le manager d'équipe exerce son activité, soit à distance en télétravail, soit à proximité de son équipe dans un espace ouvert (open space), en centre de relation client intégré ou chez un prestataire.
Les horaires peuvent être variables et s'effectuer la nuit, les week-ends et les jours fériés.

Les contrats de travail peuvent être : contrat à durée indéterminée (CDI), contrat à durée déterminée (CDD), à temps plein ou temps partiel.
Le manager d'équipe exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
l'informatique, la téléphonie, les banques, les assurances, les mutuelles, l'énergie, les transports, la santé, le tourisme, le commerce de détail, l'assistance ainsi que les administrations publiques.

L'emploi de gestion de la relation client s'exerce dans deux grands types de structures :
les centres internes ou les centres de relation client externalisés dans tous les secteurs d'activités.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Manager d'équipe de téléconseillers
- Responsable d'équipe
- Superviseur
- Chef d'équipe
- animateur des ventes
- Team leader
- Responsable commercial sédentaire

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations

Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe

Rendre compte de l'activité de l'équipe

2. Assurer le management d'une équipe de conseillers client

Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client

Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien

Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe

Elaborer et mettre en place des actions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	10/38

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client
Evaluer ses actions

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Sans objet.

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

Fiche(s) Rome de rattachement

M1401 Conduite d'enquêtes
M1704 Management relation clientèle
D1408 Téléconseil et télévente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	11/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Piloter la performance d'une équipe de conseillers client

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

Dans le respect du cadre réglementaire, le manager pilote la performance d'une équipe de conseillers client. Il suit, évalue et analyse la prestation des conseillers client et les indicateurs afin d'agir pour le maintien et l'amélioration du niveau de service durant l'exercice de l'activité.

Dans le respect des procédures de l'entreprise ou de l'organisation, il rend compte à sa hiérarchie et l'alerte en cas de dysfonctionnement.

Le manager d'équipe met en place de nouvelles prestations, détermine et emploie les moyens humains et techniques nécessaires. Il organise et gère les plannings des équipes présentes sur site ou en télétravail. Il fixe des objectifs collectifs et individuels et les communique à son équipe pour garantir une qualité de service optimale. Pour ce faire, il prend en compte les singularités des membres de son équipe et leurs besoins spécifiques incluant les situations de handicap. Il effectue les tests et remonte d'éventuels dysfonctionnements afin de mettre en place les ajustements nécessaires.

Le manager d'équipe maîtrise et exploite tous les outils d'innovation technologique, à savoir : l'intelligence artificielle, les nouveaux logiciels de gestion de relation client (appelées couramment Customer Relationship Management, CRM) lui permettant de faciliter le calcul des indicateurs de performance. Il évalue les échantillonnages d'échanges avec les clients. Il suit en parallèle les statistiques du tableau de bord qu'il analyse. Il mobilise en conséquence les moyens humains et techniques pour assurer une continuité du service.

Tout au long de son activité, le manager veille à la sensibilisation de son équipe aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien.

Le manager d'équipe utilise une communication multicanale : le téléphone, les messageries, les messageries instantanées, ... pour partager les informations et pour rendre compte. Il adapte sa communication écrite et orale en tenant compte des spécificités des membres de son équipe.

Selon l'organisation de service, l'activité s'exerce en présence des équipes dans un espace ouvert (open space) ou en distanciel. Le manager d'équipe exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Les horaires dépendent de l'activité des conseillers et peuvent être variables : travail de nuit, week-end et jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'appels.

Le manager d'équipe maîtrise et utilise tous les canaux de communication et s'adresse, oralement et par écrit, à des interlocuteurs internes et externes : les équipes, la hiérarchie, les services de l'entreprise tels que les services marketing, commercial, informatique, le commanditaire de la campagne, le service d'assistance technique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations

Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe

Rendre compte de l'activité de l'équipe

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client

Evaluer ses actions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	13/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assurer le management d'une équipe de conseillers client

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

Afin de permettre à l'équipe de conseillers clients d'accomplir ses missions et d'offrir une qualité de service optimale, le manager d'équipe contribue à leur recrutement et à l'intégration des nouveaux conseillers en tenant compte d'éventuelles situations de handicap. Il contribue à la sensibilisation de son équipe aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes en collaboration avec les services concernés. Il accompagne son équipe et veille à la professionnalisation des conseillers clients en prenant en compte leurs besoins spécifiques. Il crée au quotidien les opportunités et conditions de motivation de son équipe, propose et met en place des actions collectives ponctuelles.

Le manager d'équipe accompagne les conseillers dans la réalisation de leurs missions. Il veille au niveau de satisfaction client et aux conditions de travail favorables de son équipe. Au quotidien, il évalue leurs prestations et analyse les indicateurs des tableaux de bord du logiciel de gestion de la relation client, appelé CRM. Le manager relation client débriefe les conseillers client. Il accompagne leurs montées en compétence afin d'atteindre le niveau de service attendu. Il prépare et organise des réunions de suivi périodiques pour discuter des progrès, des réalisations et des obstacles liés au développement des compétences de chaque collaborateur éventuellement en collaboration avec le service de ressources humaines.

Le manager d'équipe maîtrise l'environnement technique utilisé par les équipes et les différents canaux de communication. Il veille au maintien d'un bon climat de travail, une bonne communication à distance par le soutien émotionnel et le soutien opérationnel quand l'activité le nécessite.

Il crée, en accord avec sa hiérarchie, les conditions et les opportunités de motivation et de dynamisme de ses équipes. Il élabore et met en place des actions collectives ponctuelles en collaboration avec les services concernés. Il réunit les interlocuteurs compétents en cas de besoin. Il assure, en permanence, le suivi de la qualité de service.

Le manager relation client utilise le CRM et toutes les applications numériques qui lui permettent le suivi et la gestion de l'activité. Il utilise le téléphone, les messageries et les messageries instantanées ainsi que le traitement de texte pour partager les informations et pour rendre compte.

Selon l'organisation de service, l'activité s'exerce principalement sur le plateau, en présence des conseillers, dans un bureau ou dans un espace ouvert (open space) ou encore en télétravail via les outils de visioconférence de l'entreprise ou de l'organisation. Le manager d'équipe exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie et en lien avec les services des ressources humaines.

Ses horaires dépendent de l'activité des conseillers et peuvent être variables et inclure le travail de nuit, les week-ends et les jours fériés.

Le manager d'équipe utilise couramment tous les canaux de communication et s'adresse, oralement et par écrit, à des interlocuteurs internes et externes : les équipes, les autres managers, la hiérarchie, les services de l'entreprise tels que les ressources humaines, la direction informatique...

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	15/38

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client
Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien
Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe
Elaborer et mettre en place des actions collectives

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client
Evaluer ses actions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	16/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Proposer et contribuer à la mise en place de nouvelles prestations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Proposer, initier et mettre en place de nouvelles prestations en lien avec les services de l'entreprise ou de l'organisation comme l'ouverture d'un nouveau service ou d'une nouvelle activité, dans le respect des consignes du cahier des charges de l'entreprise ou de l'organisation. Etablir le rétro planning du déploiement du projet, déterminer les moyens humains et techniques nécessaires à sa mise en place. Fixer les objectifs collectifs et individuels et les communiquer à son équipe. Analyser et modifier, si besoin, le script ou le recueil des objections proposées. Organiser la réunion préparatoire de lancement à son équipe en prenant en compte l'accompagnement au changement. Évaluer l'ensemble des savoirs et savoir-faire nécessaires à la réalisation de la prestation. Procéder, si besoin, au test de la prestation. Communiquer les dysfonctionnements observés ou remontés par son équipe, à sa hiérarchie afin d'assurer la réussite de la prestation dès le début.

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

Cette compétence s'exerce sous l'autorité du responsable hiérarchique, au sein du centre de relation client en amont et au démarrage d'une nouvelle prestation.

Critères de performance

Le rétroplanning du déploiement de nouvelles prestations est établi
Les objectifs collectifs et individuels sont fixés
Les moyens humains et matériels nécessaires à la mise en place de nouvelles prestations sont fixés
Le script proposé est analysé et modifié si besoin
La réunion préparatoire est concise et met les nouvelles prestations en valeur
L'expression orale est précise et en adéquation avec le contexte et la cible
L'expression écrite est précise et en adéquation avec le support et la cible

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Collecter les outils et les supports de préparation et de déploiement
Mobiliser les moyens humains et techniques nécessaires au regard de la prestation
Elaborer les scénarii de réponses
Evaluer les écarts entre les ressources humaines disponibles et les ressources humaines nécessaires
Evaluer les écarts entre les compétences disponibles et les compétences attendues
Mettre en place les dispositifs nécessaires à la réduction des écarts

Lister les besoins en formation
Sensibiliser son équipe aux enjeux liés à la transition écologique
Assurer une veille sur le secteur d'activité (évolutions réglementaires, clients, produits et services, concurrents, technologie et évolution des emplois)
Elaborer et mettre en place une phase de test
Analyser la qualité du fichier
Procéder aux ajustements nécessaires
Synthétiser les différents éléments, les transmettre à sa hiérarchie et veiller à la mise en œuvre
Maîtriser le CRM

Travailler en mode projet
Mettre en œuvre une méthodologie de gestion de projet
Prendre en compte les délais et alerter les services concernés le cas échéant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	17/38

Mesurer l'impact des moyens techniques et humains déployés

Travailler en collaboration avec sa hiérarchie et les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
Favoriser les remontées d'information des conseillers client et le partage entre collaborateurs et managers

Favoriser la communication au sein de l'équipe
Adapter sa communication orale à l'ensemble de ses interlocuteurs
Adapter sa communication écrite à l'ensemble de ses interlocuteurs
Favoriser un environnement inclusif
Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
Valoriser les résultats et les acquis

Connaissance des principes éthiques
Connaissance de la méthode de travail en mode projet
Connaissance des consignes du cahier des charges
Connaissance des enjeux de la mise en place d'une nouvelle prestation
Connaissance du processus et moyens associés de la mise en place d'une nouvelle prestation proposée
Connaissance du traitement du fichier
Connaissance des principes de la phase de test
Connaissance des indicateurs et tableaux de bord spécifiques à une nouvelle prestation
Connaissance des différentes professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) et des typologies clientèles
Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)

Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
Connaissance des contraintes liées à la protection des données personnelles des clients (RGPD et e-Privacy)

Connaissance des outils et méthodes de communication à distance
Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles
Connaissance des méthodologies et des techniques de compte-rendu

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	18/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Collecter et analyser les indicateurs de performance, fixer les objectifs et les communiquer à son équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des fonctionnalités du CRM, à partir des objectifs de la prestation, identifier les données permettant le calcul des indicateurs nécessaires à la bonne gestion de l'activité tant en termes de chiffre d'affaires que de qualité de service. Selon la taille de l'entreprise ou de l'organisation, contribuer au paramétrage du logiciel de gestion de la relation client afin de suivre les indicateurs de performance. Concevoir, en utilisant un tableur, un outil complémentaire permettant le calcul de nouveaux indicateurs le cas échéant. Fixer les objectifs individuels et collectifs et les communiquer à son équipe en tenant compte de la singularité de chaque collaborateur. Collecter les informations par l'échantillonnage de productions écrites et orales et créer les alertes. Analyser les statistiques du tableau de bord. Mobiliser les moyens humains et techniques nécessaires afin de préserver la continuité de service et l'améliorer. Veiller au bon fonctionnement de l'outil et signaler tout dysfonctionnement au service compétent.

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

Cette compétence s'exerce, en amont et pendant la prestation, sous l'autorité du responsable hiérarchique, au sein du centre de relation client (CRC). Le calcul des indicateurs est automatisé en fonction de la taille du CRC et de son caractère interne ou externalisé.

Critères de performance

Les indicateurs de production sont identifiés
Les données nécessaires au calcul des indicateurs sont identifiées
Les outils complémentaires permettant le calcul et le suivi des indicateurs de performances sont créés
Les saisies nécessaires aux calculs sont effectuées
L'analyse des indicateurs de performance est effectuée
Les debriefs d'échantillonnage sont effectués
Les alertes sont réalisées
Les objectifs individuels et collectifs sont fixés
Les objectifs individuels sont communiqués
Les objectifs collectifs sont communiqués lors des débriefings

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Exploiter les différents outils de gestion de la relation client
S'assurer du bon fonctionnement des équipements
Faire un premier diagnostic d'un dysfonctionnement
Intervenir sur l'équipement dans les limites de sa fonction
Déclencher les dépannages nécessaires pour le maintien de l'activité
Repérer les priorités dans la gestion du flux
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Utiliser les outils de CRM et bureautiques à bon escient
Identifier, créer si besoin et choisir les indicateurs appropriés
Calculer les indicateurs
Suivre les indicateurs
Fixer les objectifs individuels et collectifs

Actionner les leviers de maintien de la qualité de service
Utiliser les techniques d'organisation et de planification des tâches
Exploiter les informations transmises oralement ou par écrit

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	19/38

Gérer son planning
Etablir les priorités
Organiser son temps de travail
Travailler en mode projet

Travailler en collaboration avec son responsable, les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
Valoriser les résultats et les acquis
Favoriser une communication au sein de l'équipe
Favoriser les remontées d'informations des conseillers client et le partage entre collaborateurs et manager
Communiquer oralement et par écrit avec les services concernés internes ou externes à l'entreprise ou de l'organisation

Connaissance du code du travail
Connaissance des différents types de Handicap
Connaissance de l'environnement professionnel de la relation client à distance et des outils associés
Connaissance de l'organisation et des activités d'un centre de relation client
Connaissance des principaux indicateurs de mesure de la performance, leurs définitions et les méthodes de calcul (first call résolution, nombre de contacts argumentés, délai de réponse, taux de transformation, net promoter score, customer effort...)
Connaissance des fonctionnalités des équipements disponibles
Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD et e-Privacy)
Connaissance des procédures qualité des centres de contact

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	20/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Rendre compte de l'activité de l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de l'amélioration continue et à partir de l'analyse des indicateurs de performance et de sa veille, proposer des améliorations de l'activité. Les étayer par des éléments factuels et les argumenter de manière convaincante afin de contribuer à la performance de l'entreprise ou de l'organisation. Remonter à sa hiérarchie les informations relevant de l'activité de son équipe. Les collecter, les formaliser en fonction du contexte, de l'objectif et du destinataire, et les transmettre. Suggérer des axes d'amélioration. Proposer les actions et l'organisation possible pour les mettre en œuvre.

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

Cette compétence s'exerce à la demande de l'équipe de direction ou à l'initiative du manager d'équipe.

Critères de performance

Les informations relevant de l'activité de l'équipe sont transmises à sa hiérarchie
Les propositions d'amélioration s'appuient sur des éléments factuels et précis
Les propositions d'amélioration sont précises et argumentées
La veille sur le domaine d'activité est assurée (évolutions réglementaires, besoins des clients, produits et services, concurrents, technologie et évolution des emplois)
Le canal et le support de communication sont choisis à bon escient et en adéquation avec l'objectif attendu
Les règles syntaxiques et orthographiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les techniques de reporting
Utiliser les supports de reporting
Mettre en place des alertes sur les sites, les blogs ou les forums spécialisés
Capter les flux RSS (Syndication vraiment simple en anglais : Really Simple Syndication)
Collecter les données et les traiter
Analyser et synthétiser les résultats
Rédiger des mémos et des comptes-rendus
Remonter les incidents, les dysfonctionnements et les réclamations
Maîtriser les techniques d'argumentation
Participer à la mise en place de la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) et la faire appliquer
Assurer une veille sur le domaine de la relation client et le secteur d'activité (évolutions réglementaires, besoins des clients, produits et services, les concurrents, innovations technologiques et évolution des emplois)

Gérer son temps
Travailler avec méthode et en respectant les procédures internes de l'entreprise ou de l'organisation
Travailler en collaboration avec sa hiérarchie, les services internes de l'entreprise ou de l'organisation

Favoriser les remontées d'information des conseillers client
Favoriser la communication au sein de l'équipe
Faciliter les échanges avec les conseillers, les différents services et la hiérarchie
S'exprimer, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière concise et factuelle
S'affirmer et défendre son point de vue, ses idées
Confronter les avis et les suggestions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	21/38

Connaissance de l'organisation et de la politique de l'entreprise ou de l'organisation
 Connaissance des outils de planification
 Connaissance des procédures et des outils de reporting
 Connaissance des modalités en conduite de projet
 Connaissance du planning des réunions avec la direction, et les services concernés
 Connaissance de la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)
 Connaissance des principales sources d'information relatives au domaine de la relation client et au secteur d'activité
 Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
 Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
 Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
 Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
 Connaissance des conséquences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD et e-Privacy) sur la gestion des interactions et les communications en ligne avec les clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	22/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Contribuer au recrutement et à l'intégration des conseillers client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la continuité de service et le niveau de satisfaction client, contribuer à la sélection des candidats en fonction des procédures internes : analyser les candidatures, réaliser les entretiens, seul ou en binôme avec les ressources humaines, évaluer les capacités et le potentiel du candidat et émettre un avis motivé concernant l'embauche. Accompagner le nouveau conseiller dans la découverte de son environnement de travail et sa prise de poste au sein de l'équipe, en collaboration avec le formateur interne et, le cas échéant, le tuteur. Suivre le nouveau conseiller jusqu'à la fin de sa période d'essai, collecter les données relatives à sa prestation et communiquer, de façon étayée, son appréciation concernant son intégration définitive. En amont ou dès l'arrivée d'un conseiller en situation de handicap, organiser en collaboration avec le service concerné, la prise de poste du conseiller et son intégration. Réaliser une évaluation initiale des compétences de chaque conseiller client pour identifier les domaines à renforcer et définir de nouveaux objectifs en cas de besoin.

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

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de son responsable hiérarchique au sein du centre de relation client en collaboration étroite avec les services des ressources humaines et formation.

Critères de performance

Les capacités rédactionnelles et d'expression orale du candidat sont évaluées
L'avis relatif à l'embauche est motivé
La découverte de l'environnement de travail et la prise de poste du nouveau conseiller sont organisées
L'accueil d'un conseiller en situation de handicap est adapté en termes d'aménagement de poste
Les données relatives à l'évaluation de la prestation du nouveau conseiller sont transmises aux interlocuteurs compétents
L'avis de fin de période d'intégration est rédigé de manière factuelle et transmis dans les délais

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Maîtriser les techniques d'entretien en face à face, par téléphone ou en visioconférence
Analyser les candidatures en lien avec les fiches de fonction
Participer aux tests de recrutement
Evaluer les résultats des tests de recrutement réalisés
Participer aux étapes d'intégration : accueil, information, formation, suivi, accompagnement et évaluation
Préparer et animer une session individuelle ou collective d'intégration
Sensibiliser les nouveaux conseillers aux enjeux de la transition écologique en collaboration avec les équipes concernées
Restituer les résultats d'évaluation
Rendre compte et argumenter
Travailler avec chaque collaborateur pour élaborer un plan de développement personnel

Participer aux étapes de recrutement
Veiller à l'aménagement du poste adapté à la situation du conseiller et alerter le service concerné le cas échéant
Prendre en compte les besoins afférents à la situation de handicap
Accueillir un nouveau collaborateur en situation de handicap
Planifier et organiser l'intégration des conseillers client dans l'équipe
Pratiquer l'écoute active

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	23/38

Encourager l'apprentissage autonome
Favoriser un environnement inclusif
Travailler en relation constante avec les services de ressources humaines et sa hiérarchie

Être attentif et au bien-être de son équipe
Proposer des ressources et du soutien en cas de difficultés ou de stress
Être ouvert à recevoir les feedbacks de son équipe
Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer

Connaissance de la politique des ressources humaines de l'entreprise
Connaissance de la convention collective
Connaissance du code du travail
Connaissance des différents types de contrats de travail
Connaissance des techniques de recrutement
Connaissance du processus d'intégration
Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement

Connaissance des obligations légales d'un employeur en matière de prise en compte du handicap
Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service

Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGECL) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)

Connaissance de la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)
Connaissance des principales sources d'information relatives au domaine de la relation client et au secteur d'activité
Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client
Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)
Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique
Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)
Connaissance des conséquences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD et e-Privacy) sur la gestion des interactions et les communications en ligne avec les clients
Connaissance de la réglementation en vigueur sur l'accessibilité
Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	24/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Professionaliser l'équipe et l'accompagner au quotidien

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'analyse des données relatives à la prestation individuelle des conseillers client, constater d'éventuels écarts entre le niveau de prestation attendu et le niveau réalisé. Associer le conseiller client à l'analyse de la situation, identifier ensemble les causes possibles des écarts et convenir d'un plan d'actions adapté à la personne et à la situation afin de maintenir un climat de confiance et le niveau de satisfaction client attendu. Accompagner le changement et former l'équipe en continu à s'adapter aux innovations technologiques et aux médias numériques actuels et à venir.

Selon la taille de l'entreprise ou de l'organisation, mener ou contribuer aux entretiens de suivi semestriels ou annuels avec les services de ressources humaines. Ces entretiens permettent de discuter des progrès, des réalisations et des obstacles liés au développement des compétences de chaque collaborateur. Ce suivi périodique permet également de réaliser une évaluation continue des compétences de chaque conseiller pour identifier les domaines à renforcer et définir les formations à prévoir en collaboration avec le service de ressources humaines.

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

Cette compétence s'exerce sous l'autorité du responsable hiérarchique, à distance ou sur le site de l'entreprise ou de l'organisation. Les formations se réalisent en collaboration éventuelle avec le service formation ou la direction des systèmes d'Information. L'accompagnement collectif peut se dérouler en salle ou à distance. L'accompagnement individuel doit préserver la confidentialité des échanges et peut ainsi se dérouler soit à distance ou dans un espace approprié.

Critères de performance

Les écarts entre le niveau de prestation attendu et le niveau réalisé sont constatés

L'analyse de la situation d'écart est effectuée avec le conseiller client

Les causes possibles des écarts sont identifiées

La formation continue sur les nouveaux outils technologiques est assurée

L'adoption des nouveaux outils par l'équipe est réalisée

Les entretiens professionnels sont réalisés

Le plan d'actions est adapté à la personne et à la situation

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Se former en continu sur les outils et applicatifs spécialisés

Assurer une veille continue sur le domaine de la relation client et le secteur d'activité

Sensibiliser son équipe aux enjeux de la transition écologique

Assurer une veille sur les techniques et outils de management

Veiller à l'aménagement du poste adapté à la situation du conseiller et alerter le service concerné le cas échéant

Repérer les potentiels des conseillers client

Définir des objectifs spécifiques pour chaque collaborateur, y compris des objectifs de compétences à acquérir, à développer ou à améliorer

Réaliser une évaluation des compétences de chaque collaborateur pour identifier les domaines à renforcer

Encourager l'apprentissage autonome

Fournir un retour d'information constructif sur la performance des collaborateurs et les progrès réalisés dans le développement des compétences

Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	25/38

Proposer des parcours de progression professionnelle collectifs et individuels en collaboration avec les services de ressources humaines
 Offrir des opportunités de travail et des projets spécifiques qui permettent aux collaborateurs d'appliquer et de renforcer leurs compétences
 Identifier et transmettre les besoins de formation
 Animer une séance de premier niveau de formation
 Evaluer les acquis en formation
 Assurer un suivi des certifications, des diplômes ou des accréditations que les collaborateurs obtiennent pour renforcer leurs compétences
 Réaliser des évaluations de performance formelles à intervalles réguliers pour évaluer la montée en compétence des collaborateurs et pour définir des plans d'actions pour l'avenir
 Mener les entretiens professionnels et les réunions de suivi périodiques
 Assurer une communication transparente concernant les objectifs, les attentes et les résultats obtenus
 Mener un entretien spécifique dans le respect de la confidentialité
 Comprendre le besoin du conseiller client, l'orienter et l'accompagner
 Respecter le plan de formation et le planning des entretiens professionnels

Ecouter activement et questionner
 Veiller à l'aménagement du poste, y compris en situation de télétravail et alerter le cas échéant
 Faire preuve d'empathie et de compréhension envers les préoccupations et les besoins des conseillers
 Favoriser la communication au sein de l'équipe
 Favoriser un environnement inclusif
 Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
 Valoriser les résultats et les acquis
 S'assurer que les opportunités de développement professionnel sont accessibles à tous
 Travailler en collaboration avec le service formation et le service informatique
 Collaborer avec les intervenants en formation, prestataires ou internes
 Favoriser un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
 Proposer des ressources et du soutien en cas de besoin ou de difficultés
 Être ouvert à recevoir les retours de son équipe
 Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer

Connaissance de la politique des ressources humaines de l'entreprise ou de l'organisation
 Connaissance du plan de formation de l'entreprise ou de l'organisation
 Connaissance des fiches de fonction du conseiller de relation client à distance
 Connaissance du calendrier des entretiens professionnels
 Connaissance des droits à la formation professionnelle

Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire
 Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis
 Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire
 Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGEC) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	26/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Créer les opportunités et les conditions de motivation de l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Préparer et mener les briefings réguliers, nécessaires au bon fonctionnement de l'équipe tout en respectant la culture de l'entreprise ou de l'organisation, les règles d'inclusion ainsi que les réglementations en vigueur. Accueillir les équipes lors du briefing, leur communiquer les statistiques de la veille, les objectifs de la journée, et les alerter sur les points d'attention.

Réagir en fonction des flux d'appels et des analyses des tableaux de bord, se rendre disponible et à l'écoute des conseillers, les suivre, les accompagner et évaluer en continu leurs prestations. Aider les conseillers et intervenir, si nécessaire, en cas de difficulté rencontrée ou de litiges avec les clients et les usagers. Utiliser couramment les applications des postes de travail pour le renfort ou le soutien aux conseillers. Les accompagner dans l'utilisation des fonctions de base des applications métier et des périphériques et les dépanner, si besoin. Favoriser le partage, l'échange de bonnes pratiques et valoriser les conseillers par la reconnaissance de la participation de chacun.

Veiller au maintien des bonnes conditions de travail de son équipe et alerter les services de ressources humaines le cas échéant pour garantir une qualité de service optimale.

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

Cette compétence s'exerce à distance et au sein d'un centre de relation client, selon la taille et l'organisation de l'entreprise ou de l'administration publique. Elle inclut de façons différentes les éléments qui peuvent être du ressort du service des ressources humaines.

Critères de performance

Les objectifs journaliers et les consignes sont rappelés de manière précise et affirmée

Les tableaux de bord sont analysés

Les appels sont repris, si besoin, en cas de difficulté du conseiller selon la taille de l'entreprise ou de l'organisation

L'aide apportée aux conseillers est efficace

L'échange de bonnes pratiques est favorisé

La participation de chaque conseiller est reconnue et valorisée

Les litiges et comportements difficiles sont régulés

Les mesures correctives sont appliquées

L'accompagnement continu des conseillers est assuré

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Veiller en permanence à l'optimisation des conditions de travail favorables à l'échange positif et constructif

Concevoir et mettre en place différents types d'animations

Analyser les points forts de chaque membre de son équipe

Repérer les leviers de motivation des membres de son équipe

Créer et mettre en place les leviers de motivation collectifs et individuels

Maîtriser les techniques d'entretien (débriefing d'écoute, restitution de résultats, entretien de recadrage, entretien annuel)

Pratiquer l'écoute active

Favoriser le management participatif pour une montée en compétence continue de l'équipe

Favoriser le management participatif pour entretenir et garantir l'implication de chaque collaborateur

Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation à l'écrit

Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation à l'oral

Collecter les outils, fixer et assurer les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	27/38

- Recadrer, féliciter et susciter l'adhésion des conseillers
- Utiliser les applicatifs multi canaux
- Utiliser les applicatifs métiers
- Effectuer les calculs commerciaux
- Concevoir et mettre en place les tableaux de suivi de l'activité
- Contrôler et évaluer le bon déroulement de l'activité
- Assurer une veille continue du marché
- Assurer une veille sur les techniques et outils de management

- Anticiper, organiser le travail en équipe et coordonner les actions
- Planifier et organiser les réunions d'équipe
- Planifier et organiser les débriefings d'écoutes
- Gérer son temps, les événements, les priorités
- Déléguer des activités aux conseillers et les informer
- Se rendre disponible et à l'écoute de son équipe, de ses besoins et de ses préoccupations
- Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- Créer et mettre en œuvre les leviers de motivation individuels et collectifs

- Prévenir et réguler les conflits et comportements difficiles
- Faire coopérer les conseillers client
- Impliquer et valoriser les conseillers client
- S'exprimer clairement
- Donner des consignes de manière claire, précise et affirmée
- Partager l'information et favoriser l'échange entre conseillers
- Respecter la confidentialité des données
- Travailler en collaboration avec sa hiérarchie et les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
- Valoriser les résultats et les acquis
- S'assurer que les opportunités de développement professionnel sont accessibles à tous
- Favoriser la communication au sein de l'équipe
- Favoriser un environnement inclusif
- Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
- Favoriser un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Être attentif au bien-être de son équipe
- Proposer des ressources et du soutien en cas de stress ou de difficultés
- Être ouvert à recevoir les retours de son équipe
- Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer

- Connaissance des réglementations du domaine de la relation client et de la politique générale de l'entreprise ou de l'organisation
- Connaissance de la fonction, du rôle et des responsabilités d'un manager d'équipe
- Connaissance du rôle, de la fonction et des enjeux du conseiller relation client à distance
- Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
- Connaissance des styles de management
- Connaissance des différents modes d'animation collectifs
- Connaissance des différents types d'entretien
- Connaissance des outils d'accompagnement individuels et collectifs
- Connaissance des procédures techniques, des fiches d'intervention
- Connaissance des outils techniques de communication omnicanale, de la gestion des interactions entrantes et sortantes (téléphone, chat, mail, post sur les réseaux sociaux, courrier...)
- Connaissance des principales catégories de handicap et de leurs conséquences
- Parfaite maîtrise des innovations et des outils technologiques liés à la gestion des interactions entrantes et sortantes (téléphone, chat, mail, post, courrier)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	28/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Elaborer et mettre en place des actions collectives

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Proposer, impulser et mettre en place, en continu, des moments forts pour fédérer, sensibiliser ou redynamiser les conseillers. Contribuer à la mise en place d'un dossier projet en collaboration avec les services concernés, contenant l'organisation et la qualité de service, les objectifs individuels et collectifs, les moyens de mise en œuvre, les animations et leur planification ainsi que les modalités d'évaluation. En prenant en compte l'activité courante, lancer le défi par une réunion préparatoire au format adapté. Favoriser l'émulation et la cohésion de l'équipe. Réaliser des débriefings post lancement avec l'équipe, vérifier au quotidien l'atteinte des objectifs et rendre compte à sa hiérarchie des résultats obtenus.

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

Cette compétence s'exerce régulièrement en centre de relation client, en relation avec le service formation, le service commercial ou marketing de l'entreprise ou de l'organisation. Le travail s'effectue en mode gestion de projet selon la taille et l'organisation interne de l'entreprise ou de l'administration publique.

Critères de performance

Le projet de l'action collective est rédigé, avec les services concernés, de façon précise et complète
Les objectifs fixés sont déclinés collectivement et individuellement
Les moyens humains et matériels sont adaptés à l'action collective
La planification est assurée
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Synthétiser les différents éléments, les transmettre à sa hiérarchie et veiller à la mise en œuvre de l'action
Maîtriser et choisir les indicateurs de performance
Maîtriser les outils de gestion de projet
Exploiter les différents outils de gestion de la relation client
Faire un premier diagnostic
Analyser les écarts collectifs et individuels
Analyser les points forts de chaque membre de son équipe
Restituer les résultats d'observation, d'écoute, d'entretien, d'évaluation
Fixer et assurer les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre
Recadrer, susciter l'adhésion des conseillers client, les féliciter et les récompenser
Participer à la sensibilisation de son équipe aux enjeux de la transition écologique

Travailler en collaboration avec les services internes de l'entreprise ou de l'organisation
Assister son équipe pour adopter et appliquer les bonnes pratiques liées à la transition écologique
Gérer le temps
Bien s'organiser et planifier ses missions
Déléguer des tâches et en informer les personnes concernées

Favoriser la communication au sein de l'équipe
Être à l'écoute de son équipe, de ses attentes et de ses préoccupations
Favoriser un environnement inclusif
Mettre en avant la reconnaissance de la valeur de la diversité au sein de l'équipe
S'assurer que les opportunités de développement professionnel sont accessibles à tous
Valoriser les résultats et les acquis

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	29/38

- Être attentif au bien-être de son équipe
- Proposer des ressources et du soutien en cas de stress ou de difficultés
- Être ouvert à recevoir les retours de son équipe
- Donner régulièrement des retours constructifs pour aider les membres de l'équipe à s'améliorer
- Communiquer oralement et par écrit auprès des équipes sur site ou à distance
- Communiquer par écrit dans le contexte professionnel
- Construire des outils et supports de communication et d'animation de challenge en respectant les compétences et les besoins de chaque collaborateur
- Utiliser les outils collaboratifs

Connaissance des principales sources d'information relatives au domaine de la relation client et au secteur d'activité

Connaissance des chartes et des réglementations en vigueur propres à la relation client

Connaissance des lois en vigueur qui régissent la communication avec les clients (la décision n°2018-0881 de l'Arcep)

Connaissance des décrets qui réglementent le démarchage téléphonique

Connaissance de la loi introduisant l'authentification des numéros (dite loi Naegelen 2020-901)

Connaissance des conséquences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD et e Privacy) sur la gestion des interactions et les communications en ligne avec les clients

Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire

Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis

Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire

Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGECE) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi climat et résilience)

Connaissance des techniques d'animation d'équipes

Connaissance de remèdes aux problématiques de production

Connaissance des principales catégories de handicap et de leurs conséquences

Connaissance du principe du challenge

Connaissance du processus et moyens associés de la mise en place d'un challenge

Connaissance des indicateurs qualité ou de production utilisés pour un challenge

Connaissance de l'environnement professionnel de la relation client à distance et des outils associés

Connaissance de l'organisation et des activités du centre de relation client à distance

Connaissance des procédures, chartes et du règlement interne

Connaissance des fonctionnalités des équipements disponibles

Connaissance des objectifs à atteindre

Connaissance des indicateurs de mesure de la performance

Connaissance des leviers de motivation

Connaissance des règles orthographiques

Connaissance des règles grammaticales

Connaissance des règles syntaxiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	30/38

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans la relation client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer à l'oral et à l'écrit, dans la limite de son champ d'action, en utilisant les différents canaux de relation client à distance et dans le respect de la politique de l'entreprise ou de l'organisation.

La communication est une compétence nécessaire pour informer, animer, organiser, proposer et rendre compte d'une part et pour assurer un management efficace et une relation client de qualité d'autre part.

Critères de performance

Les règles syntaxiques et orthographiques sont respectées

Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

L'expression non verbale renforce le discours

La posture est adaptée au canal de communication adopté

Le canal et le support de communication sont choisis à bon escient et en adéquation avec l'objectif et l'attendu

Les enjeux sont clairement formulés

Le dossier projet est rédigé de façon précise et complète

Les objectifs journaliers et les consignes sont rappelés de manière précise et affirmée

Les échantillons des productions orales et écrites sont débriefés de manière factuelle

L'avis de fin de période d'intégration est rédigé de manière factuelle et transmis dans les délais

Les propositions d'amélioration sont précises et argumentées

Evaluer ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suivre en permanence les indicateurs de performance de l'équipe de conseillers relation client à distance. S'interroger sur le résultat de ses actions et analyser l'écart qualitatif et quantitatif entre le résultat atteint et le résultat attendu. Evaluer sa part de responsabilité et ses moyens d'agir dans le respect des limites de sa responsabilité.

Critères de performance

Les indicateurs de performance sont suivis en permanence

Les éventuels écarts entre un résultat atteint et un résultat attendu sont analysés

Sa part de responsabilité pour un résultat est évalué

Les limites de sa responsabilité sont connues et respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	31/38

Glossaire technique

Briefing

Réunion d'information entre personnes devant accomplir une même action.

CRC

Le terme de CRC est l'acronyme de « Centre de Relation Client ». Tous les types d'échanges y sont traités : mail, courrier, chat, post, téléphone, vidéo, ...

CRM

Le terme de CRM, est l'acronyme de « Customer Relationship Management » ou « Gestion de la Relation Client ». Ici, CRM est utilisé pour désigner une solution informatique permettant de gérer l'ensemble des informations relatives aux clients et prospects et l'ensemble des interactions menées avec ces individus (contacts entrants et sortants).

Echantillonnage de production écrite ou orale

Afin de veiller à la qualité des échanges émis par l'équipe de conseillers client, il est procédé à un échantillonnage de communications téléphoniques, posts, communications par chat, communication écrites (courrier, mail). Ces prélèvements sont effectués de façon aléatoire afin de ne pas discriminer quiconque. Ils ne sont pas conservés au-delà de l'évaluation qui en est faite.

Entretien annuel d'évaluation

L'évaluation d'un salarié dans l'entreprise est un dispositif qui a pour objet d'apprécier ses aptitudes professionnelles. Elle peut prendre la forme d'un entretien annuel.

Entretien professionnel

L'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. La périodicité de l'entretien dépend de la taille et de l'organisation interne de l'employeur.

Externalisé

Se dit d'un service ou d'une prestation dont la gestion est confiée à une entreprise extérieure.

IA

L'intelligence artificielle (IA) est un processus d'imitation de l'intelligence humaine qui repose sur la création et l'application d'algorithmes exécutés dans un environnement informatique dynamique. Son but est de permettre à des ordinateurs de penser et d'agir comme des êtres humains.

Reporting

Désigne l'anglicisme, courant dans le domaine de la gestion, qui signifie rapport d'activité ou communication de données chiffrées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	32/38

Retroplanning

Calendrier prévisionnel élaboré en partant de la date à laquelle le travail doit être terminé.

RSE

La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique).

RSS

RSS (Really Simple Syndication)

Un flux RSS représente l'ensemble des fichiers dont l'objectif est de stocker une liste de contenus via un format XML. Les Flux RSS peuvent être utilisés pour mettre à jour automatiquement les bases de connaissances internes des conseillers client ou pour recevoir des notifications en temps réel sur les incidents ou les pannes susceptibles d'affecter les services ou les produits.

Cela permet une réaction rapide et une communication proactive avec les clients touchés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	33/38

Glossaire du REAC

Activité type

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

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	35/38

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MERCD	REAC	TP-01276	05	14/02/2024	14/02/2024	36/38

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."

