



MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller relation client à distance

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	1/52

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	6
Liste des activités	8
Vue synoptique de l'emploi-type.....	10
Fiche emploi type	11
Fiches activités types de l'emploi	15
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	47
Glossaire du REAC	49

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	3/52

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Présentation de l'emploi

La relation client à distance désigne les interactions entre une entreprise et ses clients ou un organisme public et ses usagers, par les moyens de communication dédiés à la gestion de la relation client : appels téléphoniques, courriels, chat, messagerie instantanée, réseaux sociaux, visioconférence...

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées. Selon l'activité de l'entreprise ou de l'organisme public, il accueille, informe, renseigne, conseille, assure l'assistance technique, la gestion des plaintes et des réclamations, la prise de commandes, le recouvrement amiable de créances et d'autres prestations dans le cadre du service client.

Le conseiller échange par les canaux de communication mis à sa disposition et adapte sa communication à son interlocuteur. Il veille à l'application des procédures du centre de contact et du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Evolution du titre professionnel « Conseiller relation client à distance » (CRCD)

La révision du titre professionnel « Conseiller relation client à distance » s'inscrit dans un contexte où l'amélioration de l'expérience des usagers et des clients constitue un enjeu majeur pour les entreprises et les organismes publics. Le conseiller est souvent le premier interlocuteur du client ou de l'utilisateur en recherche d'une réponse ou d'une assistance.

Le bloc « Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance » regroupe désormais l'ensemble des activités de conseil et de service, auparavant séparées dans le millésime précédent. Le qualificatif « *personnalisé* » a été rajouté dans l'intitulé afin de mettre en valeur cette dimension qui se renforce dans la mise en œuvre du service attendu. Elle souligne l'importance accordée à l'accueil et à l'adaptation du service aux besoins spécifiques de chaque client ou usager.

Toutes les descriptions des compétences comportent le respect des procédures. Les connaissances et les savoir-faire tiennent compte de la demande des entreprises en matière de compétences rédactionnelles des conseillers.

Ce bloc est composé de quatre compétences :

1. Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
2. Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
3. Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
4. Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Ce bloc intègre la nécessité de recueillir le consentement du client ou de l'utilisateur avant toute future interaction.

Le bloc « Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité » regroupe les compétences nécessaires pour proposer des solutions adaptées aux besoins du client et pérenniser la relation commerciale.

La loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 dite « loi contre toutes les fraudes aux aides publiques » prévoit une interdiction du démarchage dans tous les secteurs, en l'absence d'un « *consentement libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable* ». La compétence relative à la prospection par téléphone du millésime précédent est donc remplacée par une nouvelle compétence « Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client ». Elle met l'accent sur la vérification du consentement du prospect-client avant toute sollicitation commerciale et la proposition personnalisée d'une solution selon le besoin exprimé ou identifié dans l'historique des échanges.

Comme dans le premier bloc, les descriptions des compétences mettent en valeur la personnalisation de la prestation dans le respect des procédures. Les compétences relatives à la fidélisation et à la rétention client, scindées en deux compétences dans la version précédente du titre, sont désormais réunies en une seule.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	5/52

La compétence relative au recouvrement amiable de créances est reformulée. Sa description mentionne la prévention des risques professionnels, particulièrement présents dans des situations difficiles telles que le recouvrement. Les connaissances et les savoir-faire tiennent compte de la demande des entreprises en matière de compétences rédactionnelles des conseillers pour contribuer à entretenir une image positive de l'entreprise ou de l'entreprise cliente.

Ce bloc est composé de trois compétences :

5. Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
6. Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
7. Assurer le recouvrement amiable de créances

Contexte de l'examen du titre professionnel

Panorama de l'emploi et des entreprises

Vue d'ensemble du domaine de la relation client à distance

La relation client à distance est intégrée dans des organismes publics et dans tous les secteurs d'activités économiques : services, commerce, assurance, banque, énergie, télécommunications...

Désormais, la relation client évolue dans un contexte d'accélération technologique et de transformation des besoins des clients qui exigent l'immédiateté et la personnalisation des réponses sur tous les canaux de communication. Ces évolutions impactent fortement les compétences attendues des conseillers.

La structure du tissu économique du domaine de la relation client

Il existe une pluralité de modèles organisationnels, tant dans les organismes publics ou dans les secteurs d'activités économiques. Les centres de contact peuvent être internes, externalisés (BPO – Business Process Outsourcing) ou hybrides, implantés en France ou à l'étranger.

Cette diversité se traduit par une variété d'activités et de missions confiées aux conseillers relation client à distance, en fonction du contexte et de l'organisation.

Les données du marché du travail

En 2024, France Travail a recensé 16 150 projets de recrutement pour le métier de téléconseiller-télévendeur (code ROME D1408), dont 53,1 % sont considérés comme difficiles, avec un taux de saisonnalité limité à 9,8 %. En 2025, le nombre de projets a diminué à 12 620, et la part de recrutements jugés difficiles a reculé à 42,5 %, pour un taux de saisonnalité comparable (10,9 %).

L'évolution du taux de tension s'inscrit dans un contexte de variations conjoncturelles du marché du travail. La hausse observée en 2021 (2.4) intervient dans une phase de reprise de l'activité économique à la suite de la crise sanitaire, caractérisée par une augmentation des besoins en recrutement dans les métiers de la relation client, notamment à distance. À partir de 2022, le taux de tension a diminué progressivement (2.2), et a atteint 1.3 en 2024, traduisant une stabilisation des besoins de recrutement et pouvant être associée à une meilleure adéquation entre l'offre de candidats et la demande des entreprises et des organismes publics.

Enjeux, problématiques et questionnements

Le métier de conseiller relation client à distance se transforme dans un contexte marqué par :

- L'évolution du cadre réglementaire de la relation client à distance :

La réglementation encadrant le démarchage téléphonique pour renforcer la protection des clients et réguler les interactions avec les prospects (l'interdiction de contacter un prospect sans son consentement préalable) oblige les entreprises à repenser leurs stratégies commerciales et à redéfinir leurs pratiques.

- L'évolution des outils numériques et de l'intelligence artificielle (IA) :

L'essor des canaux de communication et la variété des modes des données clients (voix, texte, image, vidéo) requiert une maîtrise des outils numériques et une capacité d'adaptation en continu pour le conseiller. L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans les outils de gestion de la relation client permet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	6/52

d'automatiser le traitement des demandes récurrentes, d'anticiper les besoins des clients et des usagers avant même leur expression. Cette automatisation de certaines tâches permet au conseiller de se concentrer sur les demandes à forte valeur ajoutée.

- **L'évolution des attentes et des comportements des clients et des usagers :**

Les clients ou usagers sont de plus en plus exigeants. Ils s'attendent à des réponses rapides, personnalisées, précises, correspondant à leur besoin sur le canal de communication qu'ils choisissent. Ce niveau d'attente se répercute sur les compétences attendues chez les conseillers relation client, notamment en matière de personnalisation des échanges et de fiabilité des réponses.

Toutes ces évolutions modifient les compétences attendues des conseillers relation client à distance. Les investigations dans le cadre de l'analyse du travail se sont donc centrées principalement sur ces trois champs d'observation.

Les compétences nécessaires pour répondre aux besoins du client ou de l'utilisateur en situation de handicap ont fait l'objet d'une attention particulière dans l'analyse du travail menée pour actualiser le contenu de ce référentiel.

Méthode d'investigation et d'analyse

Les méthodes d'investigation et d'analyse prennent en compte la diversité des secteurs dans lesquels les conseillers relation client à distance exercent leur activité.

La démarche d'investigation a combiné :

- une veille sectorielle continue auprès d'un panel de représentants du domaine de la relation client ;
- l'analyse qualitative d'un échantillon de 226 offres d'emploi parues en ligne, entre mars et avril 2025, sur les plateformes de recrutement ;
- l'analyse des enquêtes par entretien semi-directif, conduites entre janvier et juillet 2025 auprès d'un échantillon composé de conseillers et de managers en centre de contact et en entreprise pour analyser les missions assurées par les conseillers dans les différents secteurs d'activité ;
- le croisement des éléments qualitatifs avec des données quantitatives (indicateurs du domaine de la relation client, offres d'emplois)
- un groupe de travail réalisé en octobre 2025 et composé de conseillers, de membres de jury, de directeurs de centre de relation client d'entreprises privées, d'organismes publics et de représentants d'organisations professionnelles du domaine de la vente à distance et de la relation client à distance pour travailler et valider les libellés des compétences présentes dans les référentiels.

Synthèse des résultats

Les résultats de l'analyse de travail ont conduit aux décisions ci-dessous relatives à la structure et au contenu de ce référentiel :

- Le maintien de la structure en deux blocs de compétences du titre professionnel dans cette version ;
- Le renforcement des connaissances relatives au cadre réglementaire de la relation client à distance ;
- Le renforcement de la dimension de la personnalisation dans la relation client à distance ;
- La prise en compte de la contribution du conseiller à un service client inclusif.

Intégration de l'impact de la transition écologique et de la transition numérique sur les compétences et les connaissances

Le conseiller relation client à distance respecte les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Au quotidien, il réduit l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, limiter les appels visio en interne...)

Selon les caractéristiques du produit ou du service, selon les consignes, il intègre dans son argumentaire commercial les avantages d'une solution favorable au développement durable.

Le conseiller communique avec le client par le canal de communication que le client a choisi. Le conseiller est ainsi amené à changer fréquemment d'outils de communication numériques.

Le conseiller maîtrise les fonctionnalités des outils numériques, se forme aux nouvelles fonctionnalités et s'adapte à leur évolution constante. Il est également en mesure d'assister le client ou l'utilisateur lors de sa

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	7/52

navigation sur l'interface client. Il adapte sa prestation lorsqu'il constate que le client ou l'utilisateur rencontre des difficultés liées à l'utilisation des outils numériques pour contribuer à un service client inclusif. Les savoir-faire et les connaissances relatifs aux outils numériques spécifiques à la relation client à distance figurent dans l'ensemble des fiches compétences du titre.

Intégration des principes de prévention en matière de santé et de sécurité au travail

Le conseiller relation client à distance respecte les consignes en matière de prévention des risques liés à son métier et son environnement de travail. Il a connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier. Dans le cas où une situation présente un risque pour le conseiller, il applique les consignes et alerte sa hiérarchie. La description de la compétence « Assurer le recouvrement amiable de créances » mentionne explicitement qu'en cas de propos violents le conseiller alerte impérativement sa hiérarchie.

Les savoir-faire et les connaissances relatifs aux principes de prévention des risques spécifiques aux situations et à l'environnement de travail en centre de contact figurent dans l'ensemble des fiches compétences du titre.

Intégration des situations de handicap, de l'accessibilité et de la conception universelle

Dès l'accueil et tout au long des interactions avec le client ou l'utilisateur, le conseiller relation client à distance reste vigilant afin de détecter d'éventuelles difficultés à communiquer sur le canal de communication choisi.

Le conseiller connaît les fonctionnalités des interfaces client liées à l'accessibilité. Il apporte un service personnalisé au client ou à l'utilisateur en situation de handicap et prend en compte ses éventuels besoins spécifiques. Selon la situation, il assiste son interlocuteur ayant des besoins spécifiques et le guide vers les fonctionnalités permettant d'améliorer la communication (par exemple naviguer avec des synthèses vocales, agrandir la police de caractère...). Il l'oriente, si besoin, vers un autre canal ou transfère sa demande vers le service dédié du centre de contact. Les descriptions des compétences font explicitement référence à la prise en compte des besoins du client ou de l'utilisateur en situation de handicap.

Les savoir-faire et les connaissances relatifs à la communication avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap et à la prise en compte de ses besoins figurent dans l'ensemble des fiches compétences du titre.

Conclusion

Cette révision du titre professionnel met l'accent sur le positionnement du conseiller relation client à distance comme un acteur clé de la stratégie commerciale des entreprises. Elle rend lisible les compétences nécessaires, dans un environnement complexe, qui regroupent l'analyse des besoins, la synthèse de l'ensemble des données clients disponibles sur les différents canaux de communication quel que soit leurs modes et l'écoute active du client en quête de réponses immédiates et fiables.

Liste des activités

Ancien TP : Conseiller relation client à distance

Activités :

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Nouveau TP : Conseiller relation client à distance

Activités :

- Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance
- Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	8/52

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance	1	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
		2	Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
		3	Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
		4	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
2	Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité	5	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
		6	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
		7	Assurer le recouvrement amiable de créances

FICHE EMPLOI TYPE

Conseiller relation client à distance

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

Le conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées au profit du client ou de l'utilisateur, sur les canaux de communication dédiés à la gestion de la relation client. Il développe à distance la relation commerciale avec le client et contribue à sa pérennité.

Il exerce l'emploi dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures du centre de contact ou de l'entreprise cliente.

Le conseiller utilise les outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD).

Le conseiller contribue à une qualité de service optimale en répondant efficacement aux demandes. Il soutient également la performance commerciale de l'entreprise par la proposition de solutions adaptées et par la promotion de produits ou de services additionnels et/ou complémentaires.

Dans le cadre des prestations de service, le conseiller contribue à un service client inclusif et tient compte d'éventuelles situations de handicap. Tout au long de l'interaction avec le client ou l'utilisateur, le conseiller relation client à distance adapte sa communication quand il constate que le client ou l'utilisateur rencontre des difficultés à communiquer oralement ou par écrit, ou des difficultés liées à l'utilisation des outils numériques. Lors d'un échange dans le cadre d'une relation commerciale, il tient compte des besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap et propose des solutions adaptées.

Le conseiller assure un accueil personnalisé selon le canal de communication que son interlocuteur a choisi. Il se présente avec un ton adapté au canal et conformément à la charte du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il écoute activement la demande exprimée par le client ou l'utilisateur. Il l'analyse par un questionnement ciblé afin d'identifier s'il s'agit d'une demande d'information, d'une réclamation, d'un conseil, d'un projet d'achat ou d'une assistance technique. Il reformule la demande, réalise un diagnostic précis de la situation et du besoin et qualifie le degré d'urgence de la réponse. Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction.

Dans le cadre d'une relation commerciale, le conseiller client à distance vérifie le consentement préalable du prospect-client avant toute sollicitation commerciale. Il identifie les attentes du prospect-client à partir des données issues des outils numériques de gestion de la relation client à distance ou recueillies lors des échanges avec le prospect-client. Il propose une solution commerciale ou un produit qui répond aux besoins du prospect-client. Il adapte son argumentaire commercial selon le profil du prospect-client et valorise les bénéfices de la solution proposée.

Dans le respect de la stratégie de développement de la relation client, le conseiller contribue à la fidélisation du client. Il personnalise la solution commerciale proposée pour créer un lien durable avec le client. Le conseiller assure également le recouvrement amiable des créances et planifie les relances préventives afin de contribuer à maintenir l'engagement du client. En cas d'insatisfaction du client ou de l'utilisateur, il cherche à apaiser les tensions, tout en gérant ses propres émotions. Si besoin, il oriente le client ou l'utilisateur vers les bons interlocuteurs.

Le conseiller contribue à la transition écologique par le respect des procédures et des consignes issues de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou du centre de contact.

Le conseiller relation client à distance exerce l'emploi sous la responsabilité de sa hiérarchie. Sa prestation varie en fonction de l'activité du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il peut assurer des activités variées, à savoir l'assistance technique, la vente, la fidélisation et le recouvrement des créances. Il s'adapte aux changements d'activité et s'approprie les procédures et les caractéristiques des produits et des services. Il se forme constamment aux outils numériques et s'adapte à leur évolution.

Le conseiller est en contact avec les clients, les usagers, l'ensemble de l'équipe de conseillers, sa hiérarchie, des interlocuteurs internes et externes selon le contexte du centre de contact.

L'emploi s'exerce à temps plein ou à temps partiel, sur site ou en télétravail. Les conditions de travail varient en fonction des lieux et des organisations. Le conseiller peut travailler dans un centre de contact d'une entreprise privée, d'un organisme public, d'une entreprise publique, ou dans un centre de contact externalisé en France ou à l'étranger.

Les horaires varient en fonction des cibles et de l'activité de l'entreprise, et peuvent inclure le travail de nuit, les week-ends et les jours fériés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	11/52

Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité. Le conseiller applique les mesures de prévention des risques professionnels, signale toute difficulté et sollicite l'appui de son encadrement si nécessaire. L'utilisation de l'anglais peut être demandée selon le contexte de l'entreprise.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

La relation client à distance est intégrée dans des organismes publics et dans tous les secteurs d'activités économiques.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Téléconseiller
- Télévendeur
- Conseiller hotline
- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Chargé de clientèle ou chargé de clientèle Téléservices
- Commercial sédentaire
- Opérateur des Renseignements Téléphoniques
- Conseiller de voyage
- Chargé d'assistance
- Chargé de recouvrement

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. Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

Accueillir à distance le client ou l'utilisateur

Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin

Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

2. Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client

Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale

Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance

Rechercher un accord

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	12/52

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

- Convention(s) : IDCC 2098 - Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.

A cette convention sont rattachées :

- les centres d'appels non intégrés – Avenant 2002
- les entreprises de vente à distance, avenant du 6 février 2001 (N° IDCC 2198)
- les entreprises de recouvrement de créances du 13 août 1999 - Annexe III

- Conventions collectives s'appliquant dans les entreprises qui emploient des conseillers relation client à distance.

Code(s) NSF :

312t--Négociation et vente

Fiche(s) Rome de rattachement

D1408 Conseiller / Conseillère clientèle à distance

D1422 Chargé / Chargée de recouvrement de créances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	13/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

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

Dans le respect des procédures du centre de contact ou de l'entreprise cliente, le conseiller relation client à distance assure des prestations de service personnalisées au profit du client ou de l'utilisateur, sur les canaux de communication dédiés à la gestion de la relation client.

Le conseiller relation client à distance contribue à un service client inclusif. Tout au long de l'interaction avec le client ou l'utilisateur, il personnalise sa communication en fonction des besoins de son interlocuteur et tient compte d'éventuelles situations de handicap. Il adapte sa prestation quand il constate que le client ou l'utilisateur rencontre des difficultés à communiquer oralement ou par écrit ou des difficultés liées à l'utilisation des outils numériques. Si besoin, il transfère la demande aux services dédiés.

Le conseiller relation client à distance assure un accueil personnalisé selon le canal de communication que son interlocuteur a choisi. Il se présente dans un ton adapté au canal et conformément à la charte du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il identifie le client ou l'utilisateur et prend connaissance de sa demande.

Le conseiller utilise les outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD). Afin de comprendre le contexte de la demande du client ou de l'utilisateur, il prend connaissance des données clients issues des outils numériques de gestion de la relation client à distance. Il écoute activement la demande exprimée par le client ou l'utilisateur et l'analyse par un questionnement ciblé afin d'identifier s'il s'agit d'une demande d'information, d'une réclamation, d'une assistance technique, d'un conseil ou d'un projet d'achat. Il reformule la demande. Il réalise un diagnostic précis de la situation et du besoin et qualifie le degré d'urgence de la réponse. Il vérifie la compréhension de la réponse par l'interlocuteur et s'assure de sa satisfaction.

En cas d'insatisfaction du client ou de l'utilisateur, il cherche à apaiser les tensions, tout en gérant ses propres émotions. Si besoin, il oriente le client ou l'utilisateur vers les bons interlocuteurs ou planifie un rappel après une étude complémentaire du dossier. Dans le respect des procédures, il propose au client ou à l'utilisateur une solution personnalisée.

Tout au long de l'activité, le conseiller relation client à distance respecte les règles et les codes relatifs à la communication orale ou écrite du canal de communication. Il assure le suivi et la traçabilité des échanges sur les outils numériques de gestion de la relation client.

Le conseiller relation client à distance utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client à distance et les outils de communication pour gérer les échanges, synchrones ou asynchrones, avec les clients et les usagers. Il se forme en continu aux outils numériques et s'adapte à leur évolution.

Il contribue à la transition écologique par le respect des procédures et des consignes issues de la démarche RSE du centre de contact.

Le conseiller relation client à distance exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Sa prestation varie en fonction de l'activité du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il s'adapte aux changements d'activité et s'approprie les procédures et les caractéristiques des produits et des services. Il se forme constamment aux outils numériques et s'adapte à leur évolution.

Le conseiller est en contact avec les clients, les usagers et les prospects, l'ensemble de l'équipe de conseillers, sa hiérarchie, ses interlocuteurs internes tels que le service marketing et communication, le service commercial, le service juridique, le service informatique, le service technique, le service financier et comptable, la logistique, le service des achats et ses interlocuteurs externes tels que les fournisseurs, les partenaires et les prestataires externes.

L'activité s'exerce à temps plein ou à temps partiel, sur site ou en télétravail. Les conditions de travail varient en fonction des lieux et des organisations. Le conseiller peut travailler dans un centre de contact d'une entreprise privée, d'une entreprise publique, d'un organisme public ou dans un centre de contact externalisé en France ou à l'étranger.

Les horaires varient en fonction des cibles et de l'activité de l'entreprise, et peuvent inclure le travail de nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité. Le

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	15/52

conseiller applique les mesures de prévention des risques professionnels, signale toute difficulté et sollicite l'appui de son encadrement si nécessaire.
L'utilisation de l'anglais peut être demandée selon le contexte de l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Rechercher un accord
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	16/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

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

Dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures du centre de contact ou de l'entreprise cliente, le conseiller relation client à distance développe la relation commerciale et contribue à sa pérennité.

Tout au long des interactions, le conseiller adopte une posture orientée vers la satisfaction du client et répond aux attentes du prospect ou du client. Il assure la traçabilité des échanges et le suivi du portefeuille client. Il valorise l'image de l'entreprise ou de l'entreprise cliente et contribue à un service client inclusif.

Le conseiller relation client à distance vérifie le consentement préalable du prospect-client avant toute sollicitation commerciale. Il identifie les attentes du prospect-client à partir des données issues des outils numériques de gestion de la relation client à distance ou recueillies lors des échanges avec le prospect-client. Il mobilise les ressources disponibles pour proposer une solution commerciale ou un produit qui répond aux besoins du prospect-client. Le conseiller tient compte des besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap, ou, le cas échéant, des besoins spécifiques d'une personne de l'entourage du prospect-client. Il adapte son argumentaire commercial selon le profil du prospect-client, valorise les bénéfices de la solution proposée, la négocie et traite les objections. Il met à jour le fichier du prospect-client et assure le suivi de son portefeuille.

Le conseiller contribue à la fidélisation du client. Dans le respect de la stratégie de développement de la relation client et après la validation de sa hiérarchie, il personnalise la solution commerciale de fidélisation proposée pour créer un lien durable avec le client.

Le conseiller assure le recouvrement amiable des créances. Il formalise par écrit et notifie dans le fichier client le compromis trouvé pour en assurer la traçabilité. Il prévoit un suivi régulier des échéances et planifie les relances préventives afin de contribuer à maintenir l'engagement du client dans le temps. En cas de situation difficile, il alerte sa hiérarchie.

Le conseiller relation client à distance utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client à distance et les outils de communication pour gérer les échanges, synchrones ou asynchrones, avec les clients et les usagers en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD). Il se forme constamment aux outils numériques et s'adapte à leur évolution.

Il contribue à la transition écologique par le respect des procédures et des consignes issues de la démarche RSE du centre de contact.

Le conseiller relation client à distance exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Sa prestation varie en fonction de l'activité du centre de contact ou de l'entreprise cliente. Il s'adapte aux changements d'activité et s'approprie les procédures et les caractéristiques des produits et des services. Il se forme constamment aux outils numériques et s'adapte à leur évolution.

Le conseiller est en contact avec les clients, les usagers et les prospects, l'ensemble de l'équipe de conseillers, sa hiérarchie, les interlocuteurs internes de l'entreprise tels que le service marketing et communication, le service commercial, le service juridique, le service informatique, le service technique, le service financier et comptable, la logistique, le service des achats et ses interlocuteurs externes tels que les fournisseurs, les partenaires et les prestataires.

L'activité s'exerce à temps plein ou à temps partiel, sur site ou en télétravail. Les conditions de travail varient en fonction des lieux et des organisations. Le conseiller peut travailler dans un centre de contact d'une entreprise privée ou d'une entreprise publique, ou dans un centre de contact externalisé en France ou à l'étranger.

Les horaires varient en fonction des cibles et de l'activité de l'entreprise, et peuvent inclure le travail de nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité. Le conseiller applique les mesures de prévention des risques professionnels, signale toute difficulté et sollicite l'appui de son encadrement si nécessaire.

L'utilisation de l'anglais peut être demandée selon le contexte de l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	17/52

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
Assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Rechercher un accord
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	18/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir à distance le client ou l'utilisateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures, assurer un accueil personnalisé au client ou à l'utilisateur selon le canal de communication qu'il a choisi. Prendre en compte la typologie du client ou de l'utilisateur. Se présenter avec un ton adapté au canal et conformément à la charte du centre de contact ou de l'entreprise cliente.

Identifier le client ou l'utilisateur et prendre connaissance de sa demande.

Détecter d'éventuelles difficultés à communiquer oralement ou par écrit, ou des difficultés liées aux outils numériques et adapter l'accueil afin de contribuer à un service client inclusif. Prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap. Le cas échéant, faire appel aux services dédiés et transférer la demande.

Créer une fiche de contact. Recueillir les demandes de modification de données. Actualiser les informations collectées sur les outils numériques de gestion de la relation client pour qualifier le fichier client.

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

Le conseiller relation client à distance respecte les procédures et la charte d'accueil du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Le conseiller utilise les outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication pour gérer l'accueil à distance, de manière synchrone ou asynchrone en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD).

L'utilisation de l'anglais peut être demandée selon le contexte de l'entreprise.

Critères de performance

Les procédures internes de présentation, d'identification et d'accueil sont respectées

L'accueil est personnalisé selon la typologie du client ou de l'utilisateur

Le ton de l'échange est adapté au canal de communication

D'éventuelles difficultés de communication sont prises en compte ou la demande est transférée

La fiche de contact est créée dans la base de données client

Les données client sont actualisées

Le fichier client est qualifié

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation d'accueil comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Repérer et prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques lors de l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Adapter son langage et son questionnement selon les éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	19/52

Guider le client ou l'utilisateur en situation de handicap, si besoin, dans son utilisation des interfaces et des options de personnalisation
 Communiquer une image positive de l'entreprise dans un contexte omnicanal
 Appliquer les techniques de communication écrite et orale à distance
 Adapter sa communication au canal
 Se présenter au client ou à l'utilisateur selon la charte de l'entreprise
 Personnaliser l'accueil du client ou de l'utilisateur
 Structurer les échanges pour apporter de la clarté et de l'efficacité à la communication
 Rester à l'écoute du client ou de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant ou d'une personne de son entourage tout au long de l'échange
 Rester attentif et courtois tout au long des échanges
 Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes de manière précise, persuasive et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Amener le client ou l'utilisateur à reformuler sa demande afin d'apaiser les tensions dans la situation d'accueil
 Reformuler les demandes des clients ou des utilisateurs pour s'assurer de leur bonne compréhension
 Exprimer si nécessaire les limites de ses compétences auprès du client ou de l'utilisateur
 Informer le client ou l'utilisateur du transfert de sa demande si la situation le nécessite
 Orienter le client ou l'utilisateur vers un collègue si besoin
 Respecter les choix du client ou de l'utilisateur et l'exprimer tout au long de l'échange
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Classer et analyser les informations
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Respecter et appliquer les procédures
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Expliquer au client ou à l'utilisateur les droits d'accès au service client, de modification ou rectification de données personnelles, de réclamation...
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client ou de l'utilisateur
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation
 Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques
 Connaître des registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)
 Adapter le ton et le style des échanges au canal de communication et au profil du client ou de l'utilisateur
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées, dans un délai imparti tout en personnalisant les échanges

 Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	20/52

Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Respecter les temps d'accueil
 Planifier les temps d'accueil en fonction des flux et des priorités
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter, des flux et des objectifs
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Gérer le traitement des réponses différées ou asynchrones
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel

Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Travailler en collaboration avec l'équipe de conseillers et les différents services internes et externes
 Favoriser les échanges et les synergies en interne pour optimiser la satisfaction des clients ou des usagers
 Comprendre les besoins et les préoccupations des clients ou des usagers et les rassurer
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Adapter son langage et son ton à la situation émotionnelle de l'interlocuteur
 Gérer les situations difficiles avec calme et compréhension
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur, le cas échéant, avec une personne de son entourage

Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier
 Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
 Connaissance des objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des procédures
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
 Connaissance de l'offre produits et services de l'entreprise ou de l'entreprise cliente et de la concurrence
 Connaissance des services, des tarifs de l'entreprise et des conditions générales de vente (CGV)
 Connaissance de la veille concurrentielle
 Connaissance des outils et méthodes de communication à distance
 Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	21/52

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	22/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et afin de comprendre le contexte de la demande du client ou de l'utilisateur, prendre connaissance des données clients. Collecter les données en lien avec la demande.

Analyser la demande exprimée par le client ou l'utilisateur par un questionnement ciblé afin d'identifier s'il s'agit d'une demande d'information, d'une réclamation, d'un conseil, d'une assistance technique ou d'un achat. Reformuler la demande du client ou de l'utilisateur.

Réaliser un diagnostic précis de la situation et du besoin du client et qualifier le degré d'urgence d'une réponse. Prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap.

Conformément aux procédures, traiter la demande du client ou de l'utilisateur. Si besoin, proposer un rendez-vous en rappel, ou orienter le client ou l'utilisateur vers le service compétent afin de contribuer à un service client satisfaisant.

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

Le conseiller relation client à distance respecte les procédures du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Il utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication pour collecter les données en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD).

Critères de performance

Les procédures sont respectées

Les données en lien avec la demande du client ou de l'utilisateur sont collectées

Le questionnement du client ou de l'utilisateur est ciblé par rapport à la demande

Le besoin du client ou de l'utilisateur est reformulé

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Repérer et prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Adapter son langage et son questionnement selon les éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Proposer si besoin au client ou à l'utilisateur en situation de handicap d'utiliser un canal de communication plus adapté à ses besoins

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Guider, si besoin, le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans son utilisation des interfaces et des options de personnalisation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	23/52

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de questionnement
 Reformuler les demandes des clients ou usagers pour s'assurer de leur bonne compréhension
 Analyser et comprendre la demande du client ou de l'utilisateur
 Qualifier le degré d'urgence d'une demande
 Communiquer de manière claire, persuasive et synthétique la demande des clients ou des usagers
 Communiquer à l'oral et à l'écrit de façon précise avec l'ensemble de ses interlocuteurs
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant le ton et la charte de l'entreprise
 Adapter son discours selon les interlocuteurs
 Adapter sa communication au canal
 Appliquer les techniques de communication écrite et orale à distance
 Structurer les échanges pour apporter de la clarté et de l'efficacité à la communication
 Rester à l'écoute du client ou de l'utilisateur et le cas échéant de son représentant ou d'une personne de son entourage tout au long de l'échange
 Rester attentif tout au long des échanges
 Rester neutre et courtois
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Classer et analyser les informations
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Respecter la confidentialité des données clients
 Respecter et appliquer les procédures
 Gérer les informations liées aux procédures
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients ou des usagers
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client ou de l'utilisateur
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation
 Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques
 Connaître les registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)
 Adapter le ton et le style des échanges au canal de communication et au profil du client ou de l'utilisateur
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées, dans un délai imparti tout en personnalisant les échanges
 Avoir l'esprit d'analyse pour comprendre les paramètres d'une situation
 Analyser le besoin du client ou de l'utilisateur par rapport aux données recueillies
 Réaliser un diagnostic précis d'une situation
 Traiter la demande du client ou de l'utilisateur en se basant sur les données recueillies
 Orienter le client ou l'utilisateur vers le service dédié au traitement de sa demande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	24/52

Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter, des flux et des objectifs
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Respecter les plannings d'intervention
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel

Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Comprendre les besoins et les préoccupations des clients ou des usagers et les rassurer
 Travailler en collaboration avec l'équipe de conseillers et les différents services internes et externes
 Favoriser les échanges et les synergies en interne pour optimiser la satisfaction des clients ou des usagers
 Adopter une posture de conseiller expert
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Être à l'écoute du client ou de l'utilisateur, le cas échéant de son représentant
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur, le cas échéant, d'une personne de son entourage

Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier
 Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
 Connaissance des objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des procédures
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
 Connaissance de l'offre produits et services de l'entreprise ou de l'entreprise cliente et de la concurrence
 Connaissance de la veille concurrentielle
 Connaissance des outils et méthodes de communication à distance
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	25/52

Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale
Connaissance des tarifs de l'entreprise et des conditions générales de vente (CGV)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	26/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et du délai moyen fixé, proposer des solutions adaptées au besoin. Conseiller le client ou l'utilisateur de manière personnalisée, de façon synchrone ou asynchrone. Prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap et adapter sa communication. Vérifier la satisfaction du client ou de l'utilisateur. Si nécessaire, solliciter son accord pour être recontacté par le service concerné par sa demande. L'informer de la suite et prendre congé.

Qualifier le fichier client en consignnant la réponse apportée dans le respect des procédures. Clore la demande et autoévaluer sa prestation.

Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients ou des usagers. Dans le respect des procédures, les remonter à la hiérarchie, les transmettre aux services concernés ou les partager avec l'équipe des conseillers afin de contribuer à l'amélioration continue de l'expérience client et à l'anticipation de leurs besoins futurs.

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

Le conseiller relation client à distance respecte les procédures du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Il utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication pour collecter les données en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD). Selon le contexte et les procédures, le conseiller peut reporter la réponse au client ou l'utilisateur.

Critères de performance

Les procédures sont respectées

Les solutions proposées correspondent au besoin du client ou de l'utilisateur

Le conseil apporté au client ou à l'utilisateur est personnalisé

D'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap sont pris en compte

Le fichier client est qualifié

La prestation est auto-évaluée

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Repérer et prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques lors du conseil du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Adapter son langage et son questionnement selon les éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Guider le client ou l'utilisateur en situation de handicap, si besoin, dans son utilisation des interfaces et des options de personnalisation

Communiquer une image positive de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	27/52

Appliquer les techniques de communication écrite ou orale en relation client
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise, claire et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Personnaliser le conseil selon le contexte, selon la demande et le profil du client ou de l'utilisateur
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Utiliser les techniques d'argumentation, de traitement des objections et de reformulation
 Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
 Rendre compte et argumenter
 Partager les informations pertinentes en équipe
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Respecter la confidentialité des données clients
 Respecter et appliquer les procédures
 Gérer les informations liées aux procédures
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients ou des usagers
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations contractuelles ou techniques communiquées au client
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client ou de l'utilisateur
 Analyser le dossier client avant la prise de contact et les moyens à mettre en place
 Utiliser les différents canaux de communication interne et externe
 Utiliser des logiciels et applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Connaître les registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)
 Adapter le ton et le style des échanges selon le canal et le profil du client ou de l'utilisateur
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées et dans un délai imparti
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation
 Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques

Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Gérer les priorités lors d'un flux d'activité important
 Respecter les plannings d'intervention
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter, des flux et des objectifs
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	28/52

Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel
 Vérifier la disponibilité et la validité de toutes les informations nécessaires
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations contractuelles ou techniques communiquées
 Vérifier la disponibilité des moyens à mobiliser avant d'apporter une réponse fiable au client ou à l'utilisateur
 Déclencher des alertes à la suite de dysfonctionnements récurrents
 Planifier des points de partage avec la hiérarchie et les équipes concernées

Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Adopter une posture de conseiller expert
 Être à l'écoute du client ou de l'utilisateur le cas échéant de son représentant
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur le cas échéant d'une personne de son entourage
 Travailler en collaboration avec l'équipe de conseillers et les différents services internes et externes
 Favoriser les échanges et les synergies en interne pour optimiser la satisfaction des clients ou des usagers

Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier
 Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
 Connaissance des objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des procédures
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
 Connaissance de l'offre services de l'entreprise ou de l'entreprise cliente et de la concurrence
 Connaissance des services, des tarifs de l'entreprise et des conditions générales de vente (CGV)
 Connaissance de la veille concurrentielle
 Connaissance des typologies des clients
 Connaissance des outils et des méthodes de communication à distance
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information
 Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	29/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Écouter activement le client ou l'utilisateur et identifier les situations difficiles ou les sources d'insatisfaction afin d'apaiser les tensions et rassurer le client, tout en gérant ses propres émotions.

En utilisant les outils numériques de gestion de la relation client, collecter les données relatives à la situation difficile ou les sources d'insatisfaction. Repérer les attentes exprimées et sous-jacentes et identifier les enjeux pour réaliser un diagnostic de la situation. Prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap et adapter sa communication. Si besoin, orienter le client ou l'utilisateur vers les bons interlocuteurs ou planifier un rappel après une étude complémentaire du dossier.

Dans le respect des procédures, proposer au client ou à l'utilisateur une solution personnalisée. Illustrer les avantages de la solution personnalisée proposée et la valoriser pour obtenir l'accord du client ou de l'utilisateur. Reformuler l'accord et communiquer les étapes ultérieures au client ou à l'utilisateur. Prendre congé. Assurer le suivi du dossier et actualiser le fichier client.

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

Le conseiller mobilise cette compétence à toutes les étapes de la relation client, indépendamment du canal. Il respecte les procédures du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Il utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD).

Critères de performance

Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions et rassurer le client

Le diagnostic de la situation prend en compte les attentes du client

Les procédures sont respectées

La solution est valorisée auprès du client ou de l'utilisateur

La reformulation du consensus proposé est valorisante

Le fichier client est actualisé

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation d'accueil comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Repérer et prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques lors de l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Adapter son langage et son questionnement selon les éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Guider le client ou l'utilisateur en situation de handicap, si besoin, dans son utilisation des interfaces et des options de personnalisation

Gérer les situations difficiles

Savoir reconnaître les émotions et les besoins du client afin de formuler une réponse personnalisée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	31/52

Apaiser les tensions
 Analyser et comprendre la demande du client ou de l'utilisateur
 Qualifier le degré d'urgence d'une demande
 Communiquer de manière claire, persuasive et synthétique la demande des clients ou des usagers
 Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de questionnement
 Reformuler les demandes des clients ou des usagers pour s'assurer de leur bonne compréhension
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant le ton et la charte de l'entreprise
 Adapter son discours selon les interlocuteurs
 Adapter sa communication au canal
 Appliquer les techniques de communication écrite et orale à distance
 Structurer les échanges pour apporter de la clarté et de l'efficacité à la communication
 Structurer une base d'argumentaire évolutive en fonction des retours clients ou usagers
 Rester à l'écoute du client ou de l'utilisateur et le cas échéant de son représentant ou d'une personne de son entourage tout au long de l'échange
 Rester attentif neutre et courtois tout au long des échanges
 Montrer son implication et son intérêt
 Appliquer les techniques de communication écrite ou orale en relation client
 Rassurer le client ou l'utilisateur
 Trouver un compromis avec le client
 Personnaliser les réponses proposées
 Valoriser la solution proposée
 Utiliser les techniques d'argumentation
 Transmettre efficacement la demande si besoin au service compétent
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Respecter les procédures internes de gestion des litiges ou réclamations
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Respecter la confidentialité des données clients
 Respecter et appliquer les procédures
 Gérer les informations liées aux procédures
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client ou de l'utilisateur
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Analyser les motifs de résiliation
 Connaître les registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)
 Adapter le ton et le style des échanges au canal et au profil du client ou de l'utilisateur
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées et dans un délai imparti
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation
 Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	32/52

Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Respecter les temps d'accueil
 Organiser son temps de manière à concilier suivis des dossiers et relances
 Respecter les plannings d'intervention
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter, des flux et des objectifs
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients ou des usagers
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations commerciales, contractuelles ou techniques communiquées au client

Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Être à l'écoute du client ou de l'utilisateur le cas échéant de son représentant
 Établir une relation de confiance avec le client ou usager le cas échéant d'une personne de son entourage
 Adopter une posture de conseiller expert
 Comprendre les besoins et les préoccupations des clients ou des usagers et les rassurer
 Adopter une posture de service
 Être à l'écoute de l'utilisateur, le cas échéant de son représentant
 Instaurer un climat de confiance

Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur, le cas échéant, avec son représentant
 Gérer ses émotions et son stress face à des propos agressifs ou injustifiés
 Faire preuve d'empathie lors de l'échange avec l'utilisateur, le cas échéant, avec son représentant
 S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
 Favoriser les échanges et les synergies en interne pour optimiser la satisfaction des clients ou des usagers

Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier
 Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	33/52

Connaissance des objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des procédures
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
 Connaissance des outils et des méthodes de communication à distance
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information
 Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale
 Connaissance des techniques de gestion des conflits
 Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
 Connaissance de la réglementation relative aux droits des clients et aux recours
 Connaissance des procédures internes de traitement des réclamations et litiges
 Connaissance des produits, des services de l'entreprise et des conditions générales de vente (CGV)
 Connaissance des typologies des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	34/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation en vigueur, vérifier que le prospect a accordé son consentement préalable à toute sollicitation commerciale. Consulter la preuve du consentement exprimé avant d'initier l'échange. À partir des données issues des outils numériques de gestion de la relation client ou recueillies lors des échanges avec le prospect-client, identifier ses attentes.

Mobiliser les ressources disponibles pour proposer une solution commerciale qui répond aux besoins du prospect-client. Tenir compte des besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap, ou, le cas échéant, des besoins spécifiques d'une personne de l'entourage du prospect-client. Contacter le prospect-client selon le canal de communication qu'il a choisi.

Dans le cadre du plan d'actions commerciales et des objectifs fixés, adapter son argumentaire commercial selon le profil du prospect-client et les outils d'aide à la vente. Proposer une solution personnalisée et contextualisée pour favoriser sa satisfaction. Valoriser les bénéfices de la solution proposée, traiter les objections et négocier la solution.

Selon les procédures, clore l'échange, ou, si besoin, déterminer une date de reprise de contact et prendre congé. Mettre à jour le fichier du prospect-client et assurer le suivi du portefeuille client.

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

Le conseiller relation client à distance respecte les procédures et la charte du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Il utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication pour proposer des solutions adaptées au besoin en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD).

Critères de performance

Le consentement du client est vérifié

Les données issues des outils numériques de gestion de la relation client sont consultées

Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés

La solution commerciale est adaptée au besoin et au profil du prospect

Les bénéfices de la solution proposée sont valorisés

Les objections sont traitées

Le fichier client est actualisé

Le suivi du portefeuille client est assuré

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation d'accueil comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Repérer et prendre en compte des besoins spécifiques du prospect-client en situation de handicap, ou, le cas échéant, des besoins spécifiques d'une personne de l'entourage du prospect-client

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	35/52

Adapter son langage et son questionnement selon les éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Guider le client ou l'utilisateur en situation de handicap, si besoin, dans son utilisation des interfaces et des options de personnalisation
 Communiquer une image positive de l'entreprise dans un contexte omnicanal
 Se présenter au client selon la charte de l'entreprise
 Personnaliser l'accueil du client
 Appliquer les techniques de communication écrite et orale à distance
 Adapter sa communication au canal
 Rester attentif et à l'écoute du client et le cas échéant de son représentant ou d'une personne de son entourage tout au long de l'échange
 Reformuler les attentes pour y répondre de manière persuasive
 Utiliser les techniques d'argumentation
 Argumenter les bénéfices de la solution proposée pour le client ou le prospect
 Structurer une base d'argumentaires en fonction des retours des prospects ou des clients
 Adapter son argumentaire à l'interlocuteur
 Exposer les avantages et les inconvénients de différentes solutions proposées
 Traiter les objections
 Respecter les choix du client et l'exprimer tout au long de l'échange
 Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Respecter la confidentialité des données clients
 Respecter et appliquer les procédures
 Respecter la réglementation de la vente à distance (consentement, rétractation, transparence...)
 Gérer les informations liées aux procédures
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients ou des usagers
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations commerciales, contractuelles ou techniques communiquées au client
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Utiliser les différents canaux de communication
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Connaître les registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)
 Adapter le ton et le style des échanges selon le canal et le profil du client ou de l'utilisateur
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées et dans un délai imparti
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation
 Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques
 Comprendre les besoins des prospects

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	36/52

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'offre entreprise
 Mettre en œuvre les techniques de vente à distance (écoute active, closing, traitement des objections)
 Analyser les freins et les motivations d'achat
 Mobiliser des techniques de vente adaptées au canal (cross-selling, up-selling...)
 Mobiliser les ressources nécessaires à la proposition d'une solution personnalisée
 Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs...)
 Connaître les évolutions des produits ou des services à promouvoir
 S'adapter aux nouvelles situations et changements de l'environnement de l'entreprise
 Présenter à distance une offre commerciale engageante en temps réel

Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Adopter une posture de conseiller expert
 Être à l'écoute du prospect-client, le cas échéant de son représentant
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur, le cas échéant d'une personne de son entourage pour engager l'acte d'achat
 Prioriser les opportunités commerciales selon leur potentiel de conversion
 Organiser son planning en fonction des objectifs de ventes, des KPI et des remontées d'informations client
 Organiser son planning de manière à concilier prospection, suivi clients et relances
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des flux et des objectifs à réaliser
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel

Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Adopter une posture de conseiller expert
 Être à l'écoute du prospect-client, le cas échéant de son représentant
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur, le cas échéant, d'une personne de son entourage pour engager l'acte d'achat
 Prioriser les opportunités commerciales selon leur potentiel de conversion
 Organiser son planning en fonction des objectifs de ventes, des KPI et des remontées d'informations client
 Organiser son planning de manière à concilier prospection, suivi clients et relances
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des flux et des objectifs à réaliser
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel
 Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Adopter une posture de conseiller expert
 Adapter son discours commercial au profil du prospect
 Travailler en collaboration avec l'équipe de conseillers et les différents services internes et externes
 Favoriser les échanges et les synergies en interne pour optimiser la satisfaction des prospects

Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	37/52

Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des outils et méthodes de communication à distance
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information
 Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
 Connaître les objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des procédures
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
 Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente (CGV)
 Connaissance de la politique commerciale du centre de contact ou de l'entreprise cliente
 Connaissance des typologies des clients
 Connaissance des outils de veille concurrentielle
 Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
 Connaissance des caractéristiques des produits et des services proposés
 Connaissance du marché des produits et services de son secteur d'activité et de la concurrence
 Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence
 Connaissance des intentions, des profils, des comportements et des parcours d'achat des prospects-clients
 Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui impactent les ventes
 Connaissance des KPI ainsi que les objectifs fixés : taux de transformation des propositions commerciales en ventes
 Connaissance des principaux indicateurs de performance et leurs méthodes de calcul

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	38/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures, de la stratégie de développement de la relation client, informer le client de manière personnalisée de l'évolution des produits, des services, des tarifs et des offres promotionnelles, selon le canal choisi par le client.

Après validation de sa hiérarchie et dans le respect de la stratégie de développement de la relation client, personnaliser la solution de fidélisation proposée pour créer un lien durable avec le client et contribuer à maintenir son engagement dans le temps.

Formaliser par écrit et notifier la solution de fidélisation proposée dans le fichier client pour en assurer la traçabilité. Renseigner le fichier client en cas de désengagement.

Adopter une posture orientée satisfaction client, tout au long des interactions avec le client, en valorisant l'image de l'entreprise ou de l'entreprise cliente.

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

Le conseiller relation client à distance respecte les procédures et la charte du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Il utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD) pour proposer des solutions de fidélisation adaptées au besoin.

Critères de performance

Les procédures de l'entreprise sont respectées

Le client est informé de manière personnalisée de l'évolution des produits et des services

L'offre de fidélisation proposée répond aux attentes du client

La formalisation écrite de l'offre correspond à la solution de fidélisation proposée

Le fichier client est actualisé

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation d'accueil comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Repérer et prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques du client en situation de handicap, ou, le cas échéant, des besoins spécifiques d'une personne de l'entourage du prospect-client

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Adapter sa communication selon les éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap

Guider le client ou l'utilisateur en situation de handicap, si besoin, dans son utilisation des interfaces et des options de personnalisation

Mener un entretien à distance dans le cadre d'une action de fidélisation

Communiquer une image positive de l'entreprise dans un contexte omnicanal

Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes de manière précise et adaptée à la situation

Communiquer de manière claire, persuasive et synthétique, la demande des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	39/52

Se présenter au client ou à l'utilisateur selon la charte de l'entreprise
 S'exprimer clairement : élocution, débit, intonation et volume en respectant le ton et la charte de l'entreprise
 Adapter son discours selon les interlocuteurs
 Adapter sa communication au canal
 Appliquer les techniques de communication écrite et orale à distance
 Structurer les échanges pour apporter de la clarté et de l'efficacité à la communication
 Rester à l'écoute du client et, le cas échéant, de son représentant ou d'une personne de son entourage tout au long de l'échange
 Rester attentif tout au long des échanges
 Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client
 Personnaliser les interactions et si besoin les offres selon la demande du client
 Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de questionnement
 Analyser et comprendre les besoins et les attentes des clients
 Valoriser les engagements pris par l'entreprise
 Mobiliser les techniques de vente adaptées au canal (cross-selling, up-selling...)
 Traiter les objections du client
 Adapter son argumentaire et le structurer en fonction des clients
 Exposer les avantages et les inconvénients de différentes solutions proposées
 Reformuler les attentes pour y répondre de manière persuasive
 Respecter les choix du client et l'exprimer tout au long de l'échange
 Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
 Connaître les mécanismes de fidélisation client et de pérennisation de la relation commerciale
 Utiliser les applicatifs métiers et CRM pour suivre, enrichir et exploiter les données clients
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle
 Utiliser les outils de communication
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Respecter la confidentialité des données clients
 Respecter et appliquer les procédures
 Gérer les informations liées aux procédures
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations commerciales, contractuelles ou techniques communiquées au client
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Connaître les registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)
 Adapter le ton et le style des échanges selon le canal et le profil du client
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées et dans un délai imparti
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	40/52

Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques
 Utiliser les techniques de vente et de négociation à distance
 Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs...)
 Prendre en compte les KPI ainsi que les objectifs fixés : taux de transformation des propositions commerciales en ventes concrètes
 Prendre les décisions selon les prérogatives ou savoir à qui s'adresser en cas de besoin
 Déterminer le geste commercial ou personnaliser une offre nécessaire à la fidélisation du client dans le respect des procédures
 Analyser les freins et les motivations d'achat

Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Adopter une posture de conseiller expert
 Être à l'écoute du client ou de l'utilisateur, le cas échéant de son représentant
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur le cas échéant d'une personne de son entourage
 Prioriser les opportunités commerciales selon leur potentiel de conversion
 Organiser son planning en fonction des objectifs de ventes, des KPI et des remontées d'informations client
 Organiser son planning de manière à concilier suivi clients et relances
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Définir et gérer les priorités en fonction des flux et des objectifs à réaliser
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel

Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 Adapter son discours commercial au profil du client
 Travailler en collaboration avec l'équipe de conseillers et les différents services internes et externes
 Favoriser les échanges et les synergies en interne pour optimiser la satisfaction des clients

Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier
 Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance des caractéristiques des produits et des services de l'entreprise et des solutions favorables au développement durable
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance des techniques de distanciation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	41/52

Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
 Connaissance de la structure d'un argumentaire commercial
 Connaissance des outils et méthodes de négociation et de vente à distance
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information
 Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
 Connaissance des objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des procédures
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance des produits, des services, des tarifs de l'entreprise
 Connaissance de la politique commerciale du centre de contact ou de l'entreprise cliente
 Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente (CGV)
 Connaissance des typologies des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	42/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Assurer le recouvrement amiable de créances

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures, consulter le fichier client comprenant les données du débiteur pour déterminer la stratégie de relance adaptée. Contacter le client, se présenter, vérifier son identité et présenter clairement l'objet de l'échange.

Vérifier la disponibilité du client et lui demander d'accorder le temps nécessaire à l'échange. En cas de refus, convenir d'un rendez-vous et informer le client ou l'utilisateur de la procédure de recouvrement.

En cas de réponse positive, rappeler le motif de l'échange avec le client en détaillant l'engagement non honoré par le client. Procéder à un questionnement afin d'identifier le motif de l'impayé. Selon les procédures, présenter les options disponibles et proposer un compromis personnalisé.

Négocier une solution en expliquant les avantages du règlement amiable. Vérifier que le client ou l'utilisateur a bien compris les termes de l'accord. Mettre à jour le fichier client pour assurer la traçabilité et sécuriser l'accord.

Prendre congé en maintenant une communication respectueuse afin de restaurer la confiance et éviter la rupture de la relation commerciale. Alerter systématiquement la hiérarchie en cas de situation à risque pour le conseiller, telle que des menaces ou des propos violents et si besoin en cas d'un client en détresse. Selon la procédure, prévoir un suivi régulier des échéances et planifier les relances préventives si nécessaire.

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

Le conseiller relation client à distance respecte les procédures et la charte du centre de contact ou du commanditaire de la prestation.

Il utilise les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client et les outils de communication en veillant à respecter le règlement général sur la protection des données des clients et des usagers (RGPD). Dans le cadre du recouvrement des créances, le téléphone est le moyen de communication privilégié.

Critères de performance

Les procédures sont respectées

Les informations nécessaires à la stratégie de relance sont identifiées

Le motif de l'impayé est identifié

La formalisation écrite est conforme au compromis trouvé

Les relances préventives sont planifiées

Le suivi des échéances est notifié

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

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

Respecter les consignes du centre de contact liées au développement durable et à la transition écologique issues de la démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Réduire l'impact environnemental de ses pratiques numériques (éteindre les équipements, limiter les impressions, les appels visio en interne...)

Identifier une situation d'accueil comportant un risque professionnel pour le conseiller et appliquer les mesures préconisées par le centre de contact permettant de les éviter

Respecter les procédures relatives à l'accueil à distance du client en situation de handicap

Repérer et prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques du client en situation de handicap

Utiliser les moyens et les fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques

Adapter sa communication selon les éventuels besoins spécifiques du client en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	43/52

Proposer si besoin au client en situation de handicap d'utiliser un canal de communication plus adapté à ses besoins
 Orienter le client ou l'utilisateur en situation de handicap vers le service dédié si nécessaire
 Planifier et assurer les relances
 Personnaliser l'accueil du client
 Se présenter au client selon la charte de l'entreprise
 Pratiquer l'écoute active
 Recueillir les informations en toute neutralité
 Apaiser les tensions
 Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
 Appliquer les techniques de communication écrite et orale à distance
 Adapter sa communication au canal
 Structurer les échanges pour apporter de la clarté et de l'efficacité à la communication
 Rester à l'écoute du client, le cas échéant de son représentant ou d'une personne de son entourage tout au long de l'échange
 Rester attentif tout au long des échanges
 Rester neutre et courtois
 Communiquer avec ses interlocuteurs internes et externes de manière claire, précise et adaptée à la situation
 Communiquer de manière persuasive avec les interlocuteurs en interne
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Reformuler les compromis pour s'assurer de leur bonne compréhension
 Exprimer si nécessaire les limites de ses compétences auprès du client
 Respecter les choix du client ou de l'utilisateur et l'exprimer tout au long de l'échange
 Rechercher les informations juridiques auprès d'organismes spécialisés
 Respecter les procédures de recouvrement de créances
 Appliquer les techniques de recouvrement de créances
 Analyser les motifs d'impayés clients
 Comprendre les principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Appliquer les règles de gestion des données client
 Respecter la confidentialité des données clients
 Respecter le système qualité mis en place par le centre de contact
 Respecter les délais de traitement fixés par la hiérarchie
 Proposer le compromis adapté aux contraintes des deux parties et le valoriser selon les enjeux identifiés
 Argumenter les bénéfices du compromis
 Actualiser ses connaissances sur les services, les produits et les procédures internes
 Repérer les attentes récurrentes ou émergentes des clients ou des usagers
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations commerciales, contractuelles ou techniques communiquées au client
 Mettre à jour les outils de suivi des paiements
 Rechercher des données dans les bases de données ou auprès des services internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des plateformes de messagerie instantanée et les applications multicanales internes et externes
 Maîtriser les fonctionnalités des outils numériques de gestion de la relation client : fiche contact, fichier client, tableaux de bord, base de données
 Structurer les données clients recueillies des outils numériques de gestion de la relation client et des différents canaux de communication
 Mettre à jour les bases de données et les informations des clients
 Utiliser des logiciels et des applications alimentés par l'intelligence artificielle (IA)
 Respecter les consignes de l'entreprise concernant l'utilisation des outils de l'IA
 Classer et analyser les informations
 Maîtriser le traitement du fichier client
 Qualifier le fichier client
 Maîtriser les outils bureautiques utilisés dans le cadre de son activité
 Se former en continu et s'adapter à l'évolution des outils numériques utilisés dans l'accueil à distance
 Analyser sa performance et évaluer ses résultats
 Analyser l'évolution de ses propres indicateurs de performance
 Proposer des actions correctives pour optimiser la satisfaction du client
 Connaître les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Connaître les registres de langage, formules de politesse, ton et styles propres à chaque canal de communication (courriel, chat, SMS, courrier...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	44/52

Adapter le ton et le style des échanges selon le canal et le profil du client
 Connaître la charte rédactionnelle de l'entreprise : règles internes de présentation, de signature, de structuration des messages et de cohérence avec l'image de marque
 Rédiger des synthèses et des réponses claires, argumentées et dans un délai imparti
 Connaître les enjeux de satisfaction et de fidélisation client liés à la qualité de l'écrit
 Maîtriser l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et la ponctuation
 Maîtriser les outils de messageries professionnelles, les logiciels de traitement de texte, les correcteurs automatiques
 Appliquer les mesures mises en place par le centre de contact permettant de préserver le conseiller face aux risques professionnels
 Solliciter les interlocuteurs compétents en interne pour améliorer la réponse au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Transférer si nécessaire la demande du client ou de l'utilisateur en situation de handicap au service dédié
 Adopter une posture de service
 Être à l'écoute du client ou de l'utilisateur le cas échéant de son représentant
 Assurer un échange respectueux avec le client
 Établir une relation de confiance avec le client ou l'utilisateur le cas échéant d'une personne de son entourage

 Respecter les plannings d'intervention
 Définir et gérer les priorités en fonction du degré d'urgence des dossiers d'impayés à traiter, des flux et des objectifs
 Tenir compte de l'activité de l'équipe et s'adapter
 Utiliser les techniques de gestion du temps
 Gérer le traitement des réponses différées (asynchrones)
 Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel
 Formaliser les accords par écrit et assurer leur traçabilité dans le dossier client
 Vérifier la conformité des réponses avec les informations commerciales, contractuelles ou techniques communiquées au client

 Faire remonter à sa hiérarchie les retours clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap
 Faire preuve d'empathie et de patience, notamment face à des situations de handicap ou de stress de l'interlocuteur
 S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
 Travailler en collaboration avec l'équipe de conseillers et les différents services internes et externes

 Connaissance de la démarche RSE du centre de contact, des procédures internes qui en découlent et des bonnes pratiques en matière de sobriété numérique applicables dans le contexte de la relation client à distance
 Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés aux situations d'accueil à distance et aux exigences émotionnelles du métier
 Connaissance des techniques destinées à améliorer la gestion des émotions
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels pouvant être mises en œuvre dans la relation client à distance
 Connaissance des mesures de prévention des risques professionnels mises en place par le centre de contact
 Connaissance de la définition du handicap selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la notion d'accessibilité numérique
 Connaissance de la notion d'inclusion numérique
 Connaissance des procédures relatives à l'accueil à distance du client ou de l'utilisateur en situation de handicap
 Connaissance des principales catégories de handicap (auditif, visuel, mental, psychique, cognitif) et des conséquences possibles pour le client ou l'utilisateur en situation de handicap dans le cadre de la relation client à distance
 Connaissance des moyens et des fonctionnalités permettant de faciliter l'échange avec le client ou l'utilisateur en situation de handicap selon ses besoins spécifiques
 Connaissance des techniques de distanciation
 Connaissance des différents moyens des conditions et modalités de paiement
 Connaissance de la réglementation encadrant le recouvrement des créances
 Connaissance des procédures internes de traitement des litiges et de recouvrement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	45/52

Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client
 Connaissance des différentes typologies de débiteurs
 Connaissance des règles de déontologie du centre de contact et du secret professionnel
 Connaissance de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel comme le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
 Connaissance des objectifs du règlement général sur la protection des données (RGPD), ses implications pour la relation client à distance, et pour l'exercice de l'emploi de conseiller relation client
 Connaissance des consignes de l'entreprise concernant l'utilisation des outils de l'IA
 Connaissance des chartes et des procédures internes de l'entreprise
 Connaissance des procédures
 Connaissance des principes de sécurité des données pour protéger les informations des clients
 Connaissance des produits, des services, des tarifs de l'entreprise
 Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente (CGV)
 Connaissance de la politique commerciale du centre de contact ou de l'entreprise cliente
 Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone écrite et orale
 Connaissance des outils et méthodes de communication à distance
 Connaissance des méthodologies et des techniques de remontée de l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	46/52

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Ecouter activement le client ou l'utilisateur. Reformuler sa demande et son besoin. Adapter son langage et son débit à l'interlocuteur. Détecter d'éventuelles difficultés à communiquer oralement ou par écrit et proposer une solution permettant un échange fluide et satisfaisant pour le client ou l'utilisateur. Adapter le ton de l'échange au canal de communication.

Rédiger des réponses au client ou à l'utilisateur dans le respect des règles d'orthographe et de grammaire et dans le registre de langage adapté au service client. Communiquer en interne avec ses collègues et sa hiérarchie, faire remonter des informations dans le respect des procédures.

Critères de performance

Les techniques d'écoute active sont mises en œuvre

D'éventuelles difficultés à la communication sont prises en compte

Le ton de l'échange est adapté au canal de communication

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre en compte l'historique client afin de personnaliser l'échange dès l'accueil. Être à l'écoute du client ou de l'utilisateur, cibler le questionnement afin de situer sa demande et son besoin dans son contexte. Rester attentif à la qualité des échanges tout au long de l'interaction afin de contribuer à la satisfaction du client ou de l'utilisateur. Communiquer oralement et par écrit de façon adaptée, tout en prenant en compte la dimension émotionnelle des échanges. Trouver des solutions personnalisées, le cas échéant, prendre en compte d'éventuels besoins spécifiques du client ou de l'utilisateur en situation de handicap. Mobiliser en continu une attitude ouverte et positive afin de contribuer à la satisfaction du client ou de l'utilisateur et de contribuer à sa fidélisation.

Critères de performance

L'accueil est personnalisé selon la typologie du client ou de l'utilisateur

Le questionnement du client ou de l'utilisateur est ciblé par rapport à la demande

Les solutions proposées correspondent au besoin du client ou de l'utilisateur

Le conseil apporté au client ou à l'utilisateur est personnalisé

D'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap sont pris en compte

Rechercher un accord

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de trouver un accord avec le client ou l'utilisateur dans des situations difficiles, telles que l'insatisfaction client ou le recouvrement de créances, lui proposer une solution personnalisée en respectant les procédures et les consignes. Prendre en compte le contexte de la situation et signaler sa compréhension au client ou à l'utilisateur. Illustrer les avantages de la solution personnalisée proposée, pour obtenir l'adhésion du client ou de l'utilisateur. Reformuler l'accord proposé et s'assurer de la compréhension de l'interlocuteur. Formuler les termes de l'accord par écrit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	47/52

Critères de performance

Les procédures sont respectées
L'accord est valorisé auprès du client ou l'utilisateur
L'accord proposé est reformulé par écrit

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et selon les modalités prévues par la hiérarchie, s'intégrer dans son équipe de façon constructive, afin de contribuer à l'amélioration de la performance collective et à la satisfaction des clients ou des utilisateurs. Collaborer avec les différents services internes et partenaires externes. Contribuer au partage d'informations sur les canaux de communication et selon les modalités prévues.

Repérer les retours fréquents et répétitifs des clients concernant des dysfonctionnements ou des sources d'insatisfaction. Les remonter à sa hiérarchie et faire des propositions pertinentes dans le respect des limites de ses attributions. Prioriser les informations à remonter selon leur impact potentiel. Communiquer à sa hiérarchie les retours des clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap.

Critères de performance

Le partage des informations respecte les canaux et les modalités prévues
Les retours des clients fréquents sont détectés et remontés dans le respect des procédures
Les retours des clients concernant l'accessibilité des outils et la qualité du service rendu au client ou à l'utilisateur en situation de handicap sont remontés
Les informations à remonter sont priorisées en fonction de leur impact potentiel

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Tout au long de son activité, respecter les règles, les procédures en vigueur et les chartes. S'approprier les éventuelles modifications. En cas de doute, suspendre la réponse au client ou à l'utilisateur et vérifier l'information ou la procédure. Selon le contexte, faire référence à une règle ou une procédure lors de la communication avec le client ou l'utilisateur en adaptant son langage. Agir conformément aux consignes de sa hiérarchie et l'informer en cas de difficulté concernant l'application des procédures.

Critères de performance

Les règles, les procédures et les chartes sont respectées
L'information est vérifiée avant de la communiquer au client ou à l'utilisateur
Toute difficulté concernant l'application d'une règle, d'une procédure ou d'une charte est signalée à la hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	48/52

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
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	49/52

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
CRCD	REAC	TP-00483	07	09/06/2026	09/06/2026	50/52

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."

