

REFERENTIEL D'EVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller relation client à distance

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	1/34

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller relation client à distance

Sigle du titre professionnel : CRCD

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

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

Code(s) ROME : D1408, D1422

Formacode : 34076, 34026, 34027, 34037, 34507

Date de l'arrêté : 01/06/2026

Date de parution au JO de l'arrêté : 05/06/2026

Date d'effet de l'arrêté : 06/07/2026

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CRCD

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	3/34

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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 Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale Assurer le recouvrement amiable de créances	03 h 30 min	La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale. La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation. La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. 1-Partie écrite de la mise en situation (durée 2 h) : Tous les candidats sont réunis dans une même salle. La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise. Ils étudient deux dossiers clients : - un dossier fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance ». - l'autre dossier fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale ». Les candidats collectent les données pour identifier les besoins des clients. Ils rédigent les deux réponses sur les canaux de communication choisis par les clients. 2-Partie orale de la mise en situation (durée 1 h 30) : Un membre du jury assure le rôle d'un client ou d'un prospect-client. Le candidat conduit les échanges par téléphone en présence d'un autre membre du jury. - Temps de préparation (durée 30 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare trois échanges avec des prospects-clients. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et des consignes relatives aux trois dossiers clients suivants : 1- Conseil personnalisé (durée 20 minutes) : Le client contacte le candidat par téléphone. Le candidat accueille le client. Il collecte les données nécessaires, questionne le client et apporte une réponse adaptée à son besoin. Il assure l'historisation de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client. 2- Proposition d'une solution adaptée (durée 20 minutes) : Le candidat contacte le prospect-client par téléphone. Il lui propose une solution commerciale et traite ses objections. Il qualifie le fichier client et assure l'historisation de l'entretien sur l'interface de gestion de la relation client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	4/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			3- Recouvrement amiable de créances (durée 20 minutes) : Le candidat contacte le client par téléphone concernant son dossier de recouvrement de créances. Il questionne le client afin d'identifier le motif de l'impayé et lui propose un compromis personnalisé. Il renseigne la fiche client avec le suivi des échéances futures sur l'interface de gestion de la relation client.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur Gérer des situations difficiles en relation client à distance Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale	00 h 45 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation. Il est constitué de deux parties : 1-Temps de préparation (durée 15 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise. 2-Questionnement (durée 30 minutes) : Le candidat répond aux questions du jury concernant : - ses travaux de la partie écrite de la mise en situation ; - l'accueil du client ou de l'utilisateur en situation de handicap ; - la prise en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap lors d'une prestation de service.
Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 h 30 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	5/34

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :***Partie écrite de la mise en situation (durée 2 h) :***

Tous les candidats sont réunis dans une même salle.

La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant.

Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise et de deux dossiers clients. Ces dossiers contiennent l'historisation des échanges entre l'entreprise et les clients. Les candidats collectent les données, identifient les besoins et rédigent les deux réponses aux clients.

Dans leurs réponses, les candidats proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des procédures. Les candidats assurent la traçabilité des réponses sur l'interface de gestion de la relation client.

Chaque candidat imprime ses travaux en deux exemplaires et les rend au surveillant. Un exemplaire est destiné au jury. L'autre exemplaire est destiné au candidat et lui sera remis lors de la préparation de l'entretien technique.

Partie orale de la mise en situation (durée 1 h 30 min) :

Le jury prend connaissance du contexte d'entreprise avant cette partie de l'épreuve.

Il dispose de scénarios fournis pour assurer le rôle du client ou du prospect-client.

Avant le passage du candidat, le jury choisit trois scénarios et prépare les échanges.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

La durée de l'entretien technique est de **45 minutes**.

Le jury prend connaissance des travaux écrits du candidat avant de le recevoir en entretien.

Le candidat a à sa disposition le contexte d'entreprise et l'exemplaire non annoté de ses travaux pour préparer l'entretien.

Précisions pour le candidat VAE :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	6/34

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance					
Accueillir à distance le client ou l'utilisateur	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 à la 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	☒	☒	☐	☐
Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin	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	☒	☐	☐	☐
Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur	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	☒	☒	☐	☐

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	7/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Gérer des situations difficiles en relation client à distance	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	☒	☒	☐	☐
Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité					
Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client	Le consentement du client est vérifié. Les données issues des outils numériques de gestion de la relation clients 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	☒	☐	☐	☐
Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale	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	☒	☒	☐	☐

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	8/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer le recouvrement amiable de créances	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	☒	☐	☐	☐
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	9/34

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
	Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
	Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
Rechercher un accord	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
	Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
	Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
	Assurer le recouvrement amiable de créances
	Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client
Respecter des règles et des procédures	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur
	Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur
	Assurer le recouvrement amiable de créances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	10/34

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Collecter les données du client ou de l'utilisateur et identifier son besoin
	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale
	Gérer des situations difficiles en relation client à distance
	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 45 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la partie écrite de la mise en situation.

Pour préparer la partie orale de la mise en situation, en dehors de la présence du candidat, le jury choisit trois scénarios parmi les scénarios préétablis.

Pendant les échanges avec les candidats, un membre du jury assure le rôle du client ou du prospect-client. L'autre membre du jury est présent auprès du candidat. Il s'assure que le candidat utilise le téléphone uniquement pour les échanges téléphoniques. Il suit les échanges du candidat avec le client ou le prospect-client et prend des notes.

Pour préparer l'entretien technique, le jury a à sa disposition les travaux corrigés du candidat. Il dispose d'un guide d'entretien.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

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

Un surveillant est présent auprès des candidats pendant :

- la partie écrite de la mise en situation (durée : 2 h) ;
- le temps de préparation à la partie orale de la mise en situation (durée : 30 minutes) ;
- le temps de préparation à l'entretien technique (durée : 15 minutes).

L'utilisation des téléphones ou supports amovibles personnels est interdite aux candidats. Le surveillant veille au respect de l'interdiction.

Pendant toute la durée de l'épreuve, les candidats n'ont pas accès à une connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	11/34

REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller relation client à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	13/34

CCP

Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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	01 h 20 min	La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale. La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation. La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. 1-Partie écrite de la mise en situation (durée 40 minutes) : Tous les candidats sont réunis dans une même salle. La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise. Ils étudient un dossier client qui fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance ». Les candidats collectent les données pour identifier les besoins du client. Ils rédigent la réponse au client sur le canal de communication choisi par le client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	15/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			2-Partie orale de la mise en situation (durée 40 minutes) : Un membre du jury assure le rôle d'un client. Le candidat conduit l'échange par téléphone avec le client en présence de l'autre membre du jury. - Temps de préparation (durée 20 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare un échange avec le client. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et les consignes relatives au dossier client. - Conseil personnalisé (durée 20 minutes) : Le client contacte le candidat par téléphone. Le candidat accueille le client. Il collecte les données nécessaires, questionne le client et apporte une réponse adaptée à son besoin. Il assure l'historisation de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Accueillir à distance le client ou l'utilisateur Apporter un conseil personnalisé au client ou à l'utilisateur Gérer des situations difficiles en relation client à distance	00 h 35 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation. Il est constitué de deux parties : 1- Temps de préparation (durée 10 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise. 2- Questionnement (durée 25 minutes) : Le candidat répond aux questions du jury concernant : - ses travaux de la partie écrite de la mise en situation ; - l'accueil du client ou de l'utilisateur en situation de handicap ; - la prise en compte d'éventuels besoins spécifiques liés à une situation de handicap lors d'une prestation de service.
Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	16/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 55 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Partie écrite de la mise en situation (durée 40 minutes) :

Tous les candidats sont réunis dans une même salle.

La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant.

Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise et d'un dossier client. Ce dossier fait référence à la compétence « Gérer des situations difficiles en relation client à distance » et contient l'historisation des échanges entre l'entreprise et le client.

Les candidats étudient le dossier client. Ils collectent les données, identifient le besoin et rédigent la réponse au client.

Dans la réponse, les candidats proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des procédures. Les candidats assurent la traçabilité de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.

Chaque candidat imprime ses travaux en deux exemplaires et les rend au surveillant. Un exemplaire est destiné au jury. L'autre exemplaire est destiné au candidat qui lui sera remis lors de la préparation de l'entretien technique.

Partie orale de la mise en situation (durée 40 minutes) :

Le jury prend connaissance du contexte d'entreprise avant cette partie de l'épreuve.

Il dispose de scénarios fournis pour assurer le rôle du client.

Avant le passage du candidat, le jury choisit un scénario et prépare l'échange.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

La durée de l'entretien technique est de **35 minutes**.

Le jury prend connaissance des travaux écrits du candidat avant de le recevoir en entretien.

Le candidat a à sa disposition le contexte d'entreprise et l'exemplaire non annoté de ses travaux pour préparer l'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	17/34

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

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

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

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

La présence du jury n'est pas requise pendant la partie écrite de la mise en situation.

Pour préparer la partie orale de la mise en situation, en dehors de la présence du candidat, le jury choisit trois scénarios parmi les scénarios préétablis.

Pendant l'échange avec les candidats, un membre du jury assure le rôle du client ou du prospect-client.

L'autre membre du jury est présent auprès du candidat. Il s'assure que le candidat utilise le téléphone uniquement pour les échanges téléphoniques.

Il suit les échanges du candidat avec le client ou le prospect-client et prend des notes.

Pour préparer l'entretien technique, le jury a à sa disposition les travaux corrigés du candidat. Il dispose d'un guide d'entretien.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	18/34

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet.

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

Un surveillant est présent auprès des candidats pendant :

- la partie écrite de la mise en situation (durée 40 minutes) ;
- le temps de préparation à la partie orale de la mise en situation (durée 20 minutes) ;
- le temps de préparation à l'entretien technique (durée 10 minutes).

L'utilisation des téléphones ou supports amovibles personnels est interdite aux candidats. Le surveillant veille au respect de l'interdiction. Pendant toute la durée de l'épreuve, les candidats n'ont pas accès à une connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	19/34

CCP

Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées				Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve		
Mise en situation professionnelle	Proposer des solutions adaptées aux besoins du prospect-client Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale Assurer le recouvrement amiable de créances				02 h 30 min	La mise en situation est constituée de deux parties : une partie écrite et une partie orale. La partie écrite de la mise en situation se déroule obligatoirement avant la partie orale de la mise en situation. La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. 1- Partie écrite de la mise en situation (durée 1 h 30) : Tous les candidats sont réunis dans une même salle. La présence du jury n'est pas requise. Les candidats travaillent en présence d'un surveillant. Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise. Ils étudient un dossier client qui fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale ». Ils rédigent une réponse adaptée au besoin du client selon le canal de communication choisi par le client. 2-Partie orale de la mise en situation (durée 1 h) : Un membre du jury assure le rôle d'un prospect-client et le		
	SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page	
	CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	21/34	

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			rôle d'un client. Le candidat conduit les deux échanges par téléphone en présence de l'autre membre du jury. - Temps de préparation (durée 20 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. En présence d'un surveillant, le candidat prépare un échange avec un prospect-client et un échange avec un client. Il a à sa disposition le contexte d'entreprise et des consignes relatives aux deux dossiers suivants : 1- Proposition d'une solution adaptée (durée 20 minutes) : Le candidat contacte le prospect-client par téléphone. Il lui propose une solution commerciale et traite ses objections. Il qualifie le fichier client et assure l'historisation de l'entretien sur l'interface de gestion de la relation client. 2- Recouvrement amiable de créances (durée 20 minutes) : Le candidat contacte le client par téléphone concernant son dossier de recouvrement de créances. Il questionne le client afin d'identifier le motif de l'impayé et propose un compromis personnalisé. Il renseigne l'historisation de l'accord avec le suivi des échéances futures sur l'interface de gestion de la relation client.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale	00 h 20 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la partie orale de la mise en situation. Il est constitué de deux parties : 1-Temps de préparation (durée 10 minutes) : La présence du jury n'est pas requise. Le candidat se prépare en présence d'un surveillant. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	22/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			2-Questionnement (durée 10 minutes) : Le candidat répond aux questions du jury concernant sa production de la partie écrite de la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Partie écrite de la mise en situation (durée 1 h 30 min) :

Tous les candidats sont réunis dans une même salle. La présence du jury n'est pas requise.

Les candidats travaillent en présence d'un surveillant.

Les candidats prennent connaissance du contexte entreprise et du dossier client. Ce dossier fait référence à la compétence « Fidéliser le client pour pérenniser la relation commerciale » et contient l'historisation des échanges entre l'entreprise et le client.

Les candidats étudient le dossier client. Ils rédigent une réponse adaptée au besoin du client.

Dans la réponse, les candidats proposent la meilleure solution pour le client, dans le respect des consignes et des procédures. Les candidats assurent la traçabilité de la réponse sur l'interface de gestion de la relation client.

Chaque candidat imprime ses travaux en deux exemplaires et les rend au surveillant. Un exemplaire est destiné au jury. L'autre exemplaire est destiné au candidat et lui sera remis lors de la préparation de l'entretien technique.

Partie orale de la mise en situation (durée 1 h) :

Le jury prend connaissance du contexte d'entreprise avant cette partie de l'épreuve.

Il dispose de scénarios fournis pour assurer le rôle du prospect-client et le rôle du client.

Avant le passage du candidat, le jury choisit deux scénarios et prépare les échanges.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

La durée de l'entretien technique est de **20 minutes**.

Le jury prend connaissance des travaux écrits du candidat avant de le recevoir en entretien.

Le candidat a à sa disposition le contexte d'entreprise et l'exemplaire non annoté de ses travaux pour préparer l'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	23/34

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

La présence du jury n'est pas requise pendant la partie écrite de la mise en situation.

Pour préparer la partie orale de la mise en situation, en dehors de la présence du candidat, le jury choisit deux scénarios parmi les scénarios préétablis. Pendant les échanges avec le candidat, un membre du jury assure le rôle du client ou du prospect-client.

L'autre membre du jury est présent auprès du candidat. Il s'assure que le candidat utilise le téléphone uniquement pour les échanges téléphoniques. Il suit les échanges du candidat avec le client ou le prospect-client et prend des notes.

Pour préparer l'entretien technique, le jury a à sa disposition les travaux corrigés du candidat. Il dispose d'un guide d'entretien.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

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

Un surveillant est présent auprès des candidats pendant :

- la partie écrite de la mise en situation (durée : 1 h 30 min) ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	24/34

- le temps de préparation à la partie orale de la mise en situation (durée : 20 minutes) ;
- le temps de préparation à l'entretien technique (durée : 10 minutes).

L'utilisation des téléphones ou supports amovibles personnels est interdite aux candidats. Le surveillant veille au respect de l'interdiction. Pendant toute la durée de l'épreuve, les candidats n'ont pas accès à une connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	25/34

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conseiller relation client à distance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Pour la partie écrite de la mise en situation : une salle équipée d'une table et d'une chaise pour le surveillant et contenant autant de postes de travail que de candidats. Pour la partie orale de la mise en situation : - un local fermé ou une salle fermée pour la préparation du candidat ; - un local fermé pour le membre du jury qui assure le rôle du client ou du prospect-client ; - un autre local fermé pour le candidat et le membre du jury qui reste présent auprès du candidat.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les locaux sont équipés de tables et de chaises en fonction du nombre de candidats et de jurys. Pour la partie écrite de la mise en situation, les tables sont suffisamment espacées pour préserver la confidentialité des travaux. Dans le respect des conditions de surveillance précisées ci-dessus, plusieurs candidats peuvent occuper la même salle pendant la préparation de la partie orale de la mise en situation.
Entretien technique	Un local ou une salle pour le candidat pour la préparation du candidat. Un local fermé pour le déroulement de l'entretien technique.	Dans le respect des conditions de surveillance précisées ci-dessus, plusieurs candidats peuvent occuper la même salle pendant la préparation de la partie orale de la mise en situation.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	27/34

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un poste de travail hors connexion internet, équipé d'une suite bureautique compatible avec Excel et Word et relié à une imprimante couleur.	1	L'imprimante couleur reliée aux postes des candidats permet d'imprimer les travaux réalisés lors de la partie écrite de la mise en situation professionnelle. Un poste de travail supplémentaire est requis pour le jury.
Outils / Outillages	2	Téléphones avec haut-parleurs et microphones.	1	La qualité du haut-parleur et du microphone des téléphones doit permettre le bon déroulement des échanges téléphoniques lors de la partie orale de la mise en situation. Le candidat n'est pas autorisé à utiliser son téléphone personnel.
Matières d'œuvre	20	Feuilles de papier A4.	1	Les feuilles seront utilisées par le candidat pour l'impression de ses travaux de la partie écrite de la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	28/34

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

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

	Conseiller relation client à distance Arrêté du 10/12/2020		Conseiller relation client à distance Arrêté du 01/06/2026
CCP	Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance	CCP	Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance
CCP	Réaliser des actions commerciales en relation client à distance	CCP	Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	29/34

ANNEXE 3

GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCO	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	31/34

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CRCD	RE	TP-00483	07	05/06/2026	09/06/2026	32/34

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."

