VIAL
Siège social : 1 rue du Grenache, 34210 Félines Minervois
Numéro SIRET : 943 726 927 00016
info@vial-formations.fr
Tel : 06.82.95.16.71
06.43.59.30.48

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE (BAC)

Durée estimée : 450 heures
RNCP : 35304
Durée estimée hebdomadaire : 10 à 12 heures

- **Prérequis :**

Formation accessible aux demandeurs d'emploi, salariés en poste, aux indépendants.

Titulaire d'un niveau BEP, CAP ou d'un titre de niveau équivalent ou avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé

Disposant d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de formation

- **Accessibilité** :

Entrées tous les débuts de mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.

Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.

Dans ce délai, le formé doit, entres autres, fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel.
Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le formé pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

- **Compétences visées :**

Accueillir le client ou l'usager et le renseigner

Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

Gérer des situations difficiles en relation client à distance

Réaliser des actions de prospection par téléphone

Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

Gérer des situations de rétention client

Assurer le recouvrement amiable de créances

VIAL
Siège social : 1 rue du Grenache, 34210 Félines Minervois
Numéro SIRET : 943 726 927 00016
info@vial-formations.fr
Tel : 06.82.95.16.71
06.43.59.30.48

CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

- **Bloc de compétence 1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance**

Module 1 : Accueillir le client ou l'usager et le renseigner

- Appliquer les techniques de communication orale et écrite
- Utiliser les applications multicanales internes
- Utiliser les applications multicanales externes
- Utiliser les applications métiers
- Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données
- S'approprier le contexte d'une enquête
- Utiliser des outils spécifiques de recueil de données
- Analyser et comprendre la demande
- Rechercher des données dans des bases de connaissances
- Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs…)
- Donner la réponse sans interprétation
- Respecter la confidentialité des données
- Délivrer l'information à partir d'une fiche de procédure ou de la base de connaissance interne au service
- Qualifier un fichier client
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- Rechercher des informations dans la documentation professionnelle ou auprès des services internes et externes
- Analyser ses pratiques de contact client
- Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- Gérer le traitement des réponses différées ou asynchrones
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise
- S'exprimer clairement
- Utiliser le langage spécifique au canal de communication
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
- Rester courtois
- Rester neutre
- Respecter la confidentialité des données
- Gérer ses émotions
- Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
- Connaissance des techniques de communication à l'oral
- Connaissance des techniques de communication synchrone et asynchrone de l'écrit
- Connaissance des typologies clients et des PCS*
- Connaissance de la méthodologie de l'enquête
- Connaissance de la règlementation relative à la protection des données à caractère personnel

- Connaissance générale des institutions de la République (la constitution, les collectivités territoriales, l'administration)
- Connaissance générale de l'organisation administrative de l'État (administration d'état, territoriale décentralisée, les autres structures administratives)
- Connaissance générale des opérateurs de l'État
- Connaissance des fondamentaux relatifs aux droits sociaux
- Connaissance des règles de déontologie de la structure et du secret professionnel
- Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV* de l'entreprise
- Connaissance des procédures techniques, des manuels techniques
- Connaissance du registre des émotions
- Connaissance des techniques de distanciation
- Connaissance de la veille concurrentielle

Module 2 : Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix

- Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale en relation clients
- Mettre en œuvre la solution en accompagnant la personne à distance
- Utiliser les différents canaux de communication interne
- Utiliser les différents canaux de communication externe
- Utiliser les applications métiers
- Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données
- Rechercher des données dans des bases de connaissances
- Intégrer rapidement de nouveaux éléments
- Définir les priorités
- Poser un diagnostic
- Analyser les données
- Utiliser les plannings d'intervention
- Déclencher des alertes suite à des dysfonctionnements récurrents
- Présenter et argumenter une solution
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- S'adapter rapidement à de nouvelles situations
- Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise
- Analyser ses pratiques de relation client
- Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
- Gérer le traitement des réponses différées : call back*, web call back*
- S'exprimer clairement
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- Instaurer un climat de confiance
- Faire preuve d'empathie
- Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
- Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
- Connaissance des procédures techniques, des manuels techniques, des fiches d'interventions

VIAL
Siège social : 1 rue du Grenache, 34210 Félines Minervois
Numéro SIRET : 943 726 927 00016
info@vial-formations.fr
Tel : 06.82.95.16.71
06.43.59.30.48

Module 3 : Gérer des situations difficiles en relation client à distance

- Gérer les situations dibiciles
- Gérer son stress
- Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
- S'intéresser à l'interlocuteur
- Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
- Gérer le traitement des réponses différées : call back*, web call back
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- Rechercher des informations dans la documentation professionnelle ou auprès des services internes et externes
- Analyser ses pratiques en relation client
- Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- Gérer le traitement des réponses différées ou asynchrones
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Actualiser ses connaissances sur les produits et procédures de l'entreprise
- S'exprimer clairement
- Instaurer un climat de confiance
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
- Rester courtois
- Rester neutre
- Respecter la confidentialité des données
- Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
- Connaissance des techniques d'écoute de Porter

- **Bloc de compétence 2** : **Réaliser des actions commerciales en relation client à distance**

Module 1 : Réaliser des actions de prospection par téléphone

- Appliquer les techniques de communication orale et écrite
- Utiliser les applicatifs multi canaux
- Utiliser les applicatifs métiers
- Utiliser les techniques d'argumentation
- Obtenir l'accord pour l'offre
- Mettre en pratique les techniques de traitement des barrages, des freins et des objections
- Adapter son argumentaire à l'interlocuteur
- Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord, base de données
- Organiser son poste de travail
- Gérer son temps
- Analyser ses performances
- Adapter son activité en fonction des flux et dans le cadre d'une équipe
- Planifier la veille concurrentielle
- S'exprimer clairement
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- Utiliser un vocabulaire professionnel

- Argumenter les bénéfices du rendez-vous pour le client ou le prospect
- Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
- Traiter les objections du client ou du prospect
- Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- Connaissance de l'environnement réglementaire en relation client à distance
- Connaissance des techniques de communication à l'oral et à l'écrit
- Connaissance des typologies clients et des PCS
- Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise
- Connaissance des produits, des services, des tarifs et CGV de l'entreprise
- Connaissance de l'objectif de la campagne
- Connaissance de la veille concurrentielle

Module 2 : Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations

- Appliquer les techniques de communication orale et écrite
- Utiliser les applicatifs multi canaux
- Utiliser les applicatifs métiers
- Analyser les freins et les motivations d'achat
- Analyser le dossier client
- Pratiquer le Cross / Up selling
- Identifier et susciter les besoins et les attentes des clients
- Utiliser les techniques de vente et de négociation
- Utiliser les techniques d'argumentation
- Réfuter les objections du client ou du prospect
- Utiliser les outils de suivi : fiche client, fiche contact, tableaux de bord
- Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs...)
- Appliquer les techniques de communication orale et écrite
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- Vérifier la validité des informations produit
- Analyser ses pratiques de relation client
- Gérer le traitement des réponses différées
- S'exprimer clairement
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect
- Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
- Traiter les objections du client ou du prospect
- Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité

Module 3 : Gérer des situations de rétention client

- Appliquer les techniques de communication à l'oral et à l'écrit
- Appliquer les règles de gestion des données client
- Utiliser les applicatifs multi canaux
- Utiliser les applicatifs métiers
- Analyser les motifs de résiliation

- Identifier et susciter les besoins et les attentes des clients
- Utiliser les techniques de vente et de négociation
- Analyser les freins et les motivations d'achat
- Mettre en pratique les techniques de traitement des objections
- Gérer les situations difficiles
- Effectuer les calculs commerciaux (réductions, TVA, avoirs…)
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- Vérifier la validité des informations produit
- Analyser ses pratiques de contact client
- Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
- Gérer le traitement des réponses différées
- S'exprimer clairement
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- Argumenter les bénéfices de l'offre pour le client ou le prospect
- Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
- Prendre en compte les objections du client ou du prospect
- Traiter les objections du client ou du prospect
- Conduire l'entretien de manière directive

Module 4 : Assurer le recouvrement amiable de créances

- Analyser une situation
- Appliquer les techniques de communication orale et écrite
- Utiliser les applicatifs multi canaux
- Utiliser les applicatifs métiers
- Appliquer les techniques de recouvrement de créance
- Analyser les freins et les objections clients
- Utiliser les techniques de négociation
- Gérer les situations difficiles
- Effectuer les calculs arithmétiques et commerciaux
- Appliquer les règles de gestion des données client
- Vérifier la validité des informations produit
- Analyser ses performances
- Adapter son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
- Gérer le traitement des réponses différées
- S'exprimer clairement
- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une posture de service
- S'adapter au contexte et à l'interlocuteur
- Recueillir les informations en toute neutralité
- Argumenter les bénéfices de la solution amiable
- Prendre en compte les objections du client
- Traiter les objections du client
- Conduire l'entretien de manière directive et avec assertivité
- Travailler en collaboration avec l'équipe et les différents services internes et externes
- Remonter les informations et faire des propositions pertinentes à sa hiérarchie
- Connaissance des fondamentaux en matière de recouvrement amiable

- Connaissance des chartes, des procédures de l'entreprise et de ses CV*
- Connaissance des différentes typologies de débiteurs
- Connaissance des différents moyens et modalités de paiement

ORGANISATION

◆ **Équipe pédagogique :**

Mme GUIBERGIA Cécilia, référente handicap
Mme Lesbarreres Perrine, responsable pédagogique
Mme Diane Gauthier, coordinatrice pédagogique
Mme Allard Laetitia, psychologue du travail

◆ **Équipe pédagogique VIAL :**

Mme Virginie Billiet, référente handicap
Mme Virginie Billiet, responsable pédagogique

◆ **Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre :**

Suivi de la motivation avec un coach professionnel
Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
Mise en place des ECF (Évaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
Accompagnement au projet professionnel avec la psychologue du travail
Suivi d'assiduité réalisé par notre coordinatrice pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et email
Enregistrement de vidéos puis analyse
Visionnage de vidéos et études de cas écrits
Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

◆ **Dispositif de suivi de l'exécution d'évaluation des résultats de la formation**

Livret de suivi de formation complété par le formé et le formateur référent.
Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
Certificat de réalisation signé par le formé et le formateur.
Convention de formation professionnelle.
Relevés de connexion à la plateforme e-learning.

MODALITÉS D'EVALUATION - CONTROLE CONTINU

- ECF (Évaluation en Cours de Formation)
- Suivi des connexions à la plateforme
- Travaux dirigés à rendre
- Travaux pratiques à exécuter
- Stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel)
- Rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail
- Récapitulatif des examens et évaluation

VIAL
Siège social : 1 rue du Grenache, 34210 Félines Minervois
Numéro SIRET : 943 726 927 00016
info@vial-formations.fr
Tel : 06.82.95.16.71
06.43.59.30.48

Récapitulatif des examens et évaluations :

- **ECF1 :** Dans le cadre d'une entreprise « BtoC », le formé répond à une demande d'information via la messagerie instantanée de l'entreprise en respectant le délai moyen de réponse. Le formé pose des questions adaptées pour comprendre la demande du client et identifier les besoins de celui-ci. Le formé dispose des éléments de réponses contenues dans la base de données de l'entreprise. Il apporte une réponse fiable et s'assure de la satisfaction du client. Il qualifie ensuite la fiche contact sur laquelle il renseigne la réponse apportée. Le formé confirme au client les renseignements par courriel.

Critères de notation :

- La demande de l'interlocuteur est comprise
- Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés
- La réponse est fiable et appropriée à la demande
- Le fichier est qualifié conformément aux procédures
- Le délai moyen de réponse est respecté
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

- **ECF2** : Au sein d'un service client d'une entreprise « BtoB », le formé répond à un appel. Il identifie la demande du client et le questionne afin de réaliser un diagnostic précis de la situation. À l'aide des documents décrivant d'une part le contexte de l'entreprise et d'autre part les procédures relatives aux incidents techniques sur le site Internet de l'entreprise, il propose une solution adaptée et la valorise auprès du client. Le formé vérifie la bonne compréhension de la réponse et s'assure de sa validation auprès de son client. Il qualifie la fiche contact et envoie un courriel de confirmation au client

Critères de notation :

- La demande de l'interlocuteur est identifiée
- Le diagnostic de la situation est précis
- Les procédures de l'entreprise sont respectées
- La solution proposée à l'interlocuteur est pertinente
- La solution est présentée de manière valorisante à l'interlocuteur
- La compréhension de la réponse par l'interlocuteur est vérifiée
- La base de données est qualifiée
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

- **ECF3** : Dans un premier temps et à partir des informations contenues dans la base de données client, le formé analyse la réclamation client qu'il a reçue via la messagerie de l'entreprise. Il s'appuie sur les procédures internes de l'entreprise. À l'aide de la fiche d'analyse du dossier, il rédige un diagnostic précis de la situation et propose la solution la plus adaptée. Dans un second temps, le formé appelle le client afin de parvenir au consensus. Pour cela, il écoute activement son interlocuteur afin de calmer les tensions. Les propos et la posture assertive du formé lui permettent de conduire l'entretien de manière apaisée. Il valorise la solution auprès du client et s'assure de sa validation.

Critères de notation :

- Les propos et la posture sont de nature à apaiser les tensions
- Le diagnostic de la situation est précis
- La solution est satisfaisante pour le client
- Les intérêts de l'entreprise sont préservés
- La solution est valorisée auprès de l'interlocuteur
- Le consensus est obtenu
- La formalisation écrite correspond à la solution validée avec le client
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

- **ECF4 :** À partir d'une base de données clients d'une entreprise en « BtoB », le formé émet un appel et établit un contact avec l'interlocuteur cible, c'est-à-dire le client. Le formé questionne le client afin de détecter ses besoins tout en traitant les objections. Il lui propose un rendez-vous et obtient son accord dans le respect des procédures internes de l'entreprise. Il met à jour le planning de rendez-vous et qualifie le fichier client de façon pertinente afin de transmettre les informations collectées au service commercial.

Critères de notation :

- L'interlocuteur cible est identifié
- Les objections sont traitées
- Les besoins ou les projets de l'interlocuteur sont identifiés
- Le rendez-vous est proposé dans le respect des procédures internes
- Le rendez-vous est qualifié
- La qualification du fichier est conforme à l'objectif de la mission

- **ECF5 :** Lors d'un appel client, au sein d'une entreprise « BtoB », le formé enregistre une commande sur le logiciel commercial. Il lui propose un produit ou un service de substitution pour un article non disponible. Pour cela, il procède à un questionnement ciblé afin de découvrir les attentes, les besoins du client et de lui faire une proposition. Il la valorise auprès de son client. Il veille à la satisfaction du client tout au long de l'entretien. En fonction de la commande du client et des obres promotionnelles en cours, il lui propose un produit additionnel. Il obtient l'accord du client, réalise la vente, valide le règlement et met à jour la fiche client.

Critères de notation :

- Les attentes, les besoins et les motivations du client sont identifiés
- Les produits et les services de l'entreprise sont présentés de manière valorisante
- Le conseil est pertinent et correspond à la demande du client
- L'avis du client est sollicité avant la clôture
- La base de données est qualifiée
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

- **ECF6 :** Le formé répond à un questionnaire professionnel portant sur la règlementation de la vente à distance.

Critères de notation :

- La règlementation de la vente à distance est respectée

- **ECF7 :** Suite à la réception d'une demande de résiliation de contrat, le formé analyse l'historique du dossier client. Le formé appelle le client et identifie le motif de la demande de résiliation. Il valorise les avantages « client » et lui propose un geste commercial conforme aux procédures de l'entreprise afin d'assurer la pérennité de la relation commerciale. L'obre est conforme aux attentes du client. Il rédige un courriel qui formalise l'accord. Il qualifie la fiche client et la met à jour.

Critères de notation :

- L'historique du dossier client est analysé
- Le motif de la demande de résiliation de contrat est identifié
- L'obre proposée répond aux attentes du client et respecte les procédures de l'entreprise
- L'obre respecte les intérêts de l'entreprise
- La formalisation écrite de l'obre correspond à l'accord
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

- **ECF8 :** Dans le cadre d'une campagne de relance des impayés, le formé analyse l'historique de la fiche client et identifie les informations pertinentes du dossier. Il appelle le client, procède à une écoute active, il découvre le motif de l'impayé en s'appuyant sur un questionnement ciblé. Il propose une solution qui respecte les intérêts du client et de l'entreprise. Il fait accepter l'obre et obtient un accord de paiement qu'il fait valider par l'envoi d'un courrier ou d'un courriel. Il met à jour la fiche client et notifie l'évènement dans le dossier client pour en assurer la traçabilité.

Critères de notation :

- Les informations pertinentes du dossier sont identifiées
- Le motif de l'impayé est identifié
- La solution proposée respecte les intérêts du débiteur et les procédures de l'entreprise
- L'accord de paiement est obtenu
- La formalisation écrite est conforme à l'accord
- Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- Le ton de l'échange est adapté quel que soit le canal

VIAL
Siège social : 1 rue du Grenache, 34210 Félines Minervois
Numéro SIRET : 943 726 927 00016
info@vial-formations.fr
Tel : 06.82.95.16.71
06.43.59.30.48

MODALITÉS D'EVALUATION – EXAMEN FINAL

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par email ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les formés en formation dans l'organisme THOTM s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

- **NB :**

Validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

- **Modalités d'examen final :**

MODALITÉS	COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DÉTAIL DE L'ORGANISATION DE L'ÉPREUVE
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session 3 h 00 min	Accueillir le client ou l'usager et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer des situations difficiles en relation client à distance Réaliser des actions de prospection par téléphone Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances	La mise en situation se situe dans le contexte d'une entreprise fictive. Elle se déroule en trois parties : • Première partie (durée : 1 h 15) : les candidats prennent connaissance du contexte d'entreprise. Ils étudient le dossier d'un client, résument sa situation par écrit et rédigent un courrier de réponse. • Deuxième partie (durée : 45 minutes) : le candidat prépare six échanges avec des clients à partir d'informations données. • Troisième partie (durée : 1 h) : le candidat conduit les six échanges entrants et sortants avec les clients.

- **Autres modalités d'évaluation le cas échéant :**

MODALITÉS	COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DÉTAIL DE L'ORGANISATION DE L'ÉPREUVE
Entretien technique 00 h 30 min	Accueillir le client ou l'usager et le renseigner Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix Gérer des situations difficiles en relation client à distance Réaliser des actions de prospection par téléphone Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations Gérer des situations de rétention client Assurer le recouvrement amiable de créances	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties : • Première partie (durée : 10 minutes) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la première partie de la mise en situation et des documents relatifs au contexte entreprise. • Deuxième partie (durée : 10 minutes) Le candidat réagit à l'écoute de propos enregistrés d'un client et répond aux questions du jury. • Troisième partie (durée : 10 minutes) Le candidat répond aux questions du jury qui revient sur les échanges de la mise en situation.
Questionnaire professionnel	Sans objet	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	Sans objet
Entretien final 00h15min		Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'examen final pour le candidat : 03h45min

Modalités d'obtention : Validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

Documents délivrés à l'issue de la formation :

- Parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail)
- Copie du livret de suivi de formation
- Copie du livret ECF
- Copie du dossier professionnel
- Un certificat de réalisation

Les débouchés du métier :

- Conseiller client
- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Conseiller hotline
- Conseiller voyage
- Chargé d'accueil
- Chargé d'assistance
- Chargé de clientèle -
- Chargé de recouvrement
- Commercial sédentaire
- Gestionnaire
- Téléconseiller
- Télévendeur
- Téléprospecteur