

REFERENTIELS – RNCP
CHARGE.E DE RELATION A DISTANCE

- **Code NSF** : 313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

- **Public** :

Chargé de relation à distance

Conseiller relation client omnicanal

Conseiller téléphonique relation adhérents

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales	REFERENTIEL D'EVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects			
Recueil d'informations	Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement, en utilisant les outils de communication omnicanale et en appliquant les standards d'accueil en vigueur	Modalités :	Le candidat établi des relations de qualité avec l'interlocuteur :
		Les évaluateurs observent le candidat en situation réelle d'entretien d'accueil omnicanal (téléphonique / face-à-face/ tchat/ mail/ etc). L'observation doit porter sur plusieurs entretiens (entre 3 et 5) dans des cadres différents selon le CQP préparé et dont 1 simulée en situation difficile s'il y a lieu. Une fois les entretiens observés sur une période donnée (une semaine maximum), les évaluateurs	→ La posture d'accueil est adaptée (sourire, écoute active et réactive) → Les questions et reformulations sont pertinentes au regard de l'interlocuteur et de sa situation... → L'attitude est positive ce qui permet un échange constructif et de qualité → Une relation de confiance est rapidement établie avec l'interlocuteur (fiabilité, légitimité...) L'utilisation des outils de communication omnicanale est

		remplissent les grilles d'évaluation. Ils doivent apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation. Cette épreuve sera suivie d'un entretien complémentaire avec les évaluateurs afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés et d'aborder le cas échéant les compétences non mobilisées durant les entretiens. <u>Durée totale de l'épreuve orale :</u> 15 minutes d'entretien complémentaire <u>Lieu de l'évaluation :</u> En entreprise <u>Évaluateurs :</u> 1 expert « habilité » ayant suivi l'action de formation de la branche (externe ou interne à l'entreprise) + 1 expert interne à l'entreprise (issu d'un autre service) OU	appropriée (tél, mail, face à face, tchat, etc.) Les techniques et outils digitaux permettant de gérer la relation avec les clients/adhérents à distance sont maîtrisés. Le candidat respecte et applique les procédures d'accueil en vigueur au sein de la Mutuelle.
	Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande pour apporter un premier niveau d'informations en appliquant les règles et procédures définies par l'entreprise		Les informations clés de la demande sont identifiées et pertinentes : ➔ Toutes les informations nécessaires sur la situation de l'interlocuteur ont été recueillies (profil socio-économique, situation, à contextualiser...). ➔ Une écoute active de l'interlocuteur est réalisée, les besoins de l'interlocuteur sont identifiés et reformulés. Le candidat apporte un premier niveau d'information. Le candidat respecte les règles et procédures internes, met en œuvre les mesures de prévention et de conformité, notamment en matière de contrôle interne, de prévention des risques, de protection des données personnelles, de lutte contre la fraude, le blanchiment, le financement du terrorisme et la corruption.
Fidélisation	Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les		Le candidat a un questionnement et une attitude adaptée pour proposer des produits et services appropriés à

	potentiels de développement commercial ou de propositions de services	1 responsable pédagogique de l'organisme de formation habilité par la branche Mutualité et ayant mis en œuvre le parcours de formation	la situation. → Le questionnement permet d'élargir l'échange avec l'interlocuteur. → L'étendue des services et produits de la mutuelle est connue. Le candidat maîtrise l'information sur les produits présentés aux clients/adhérents. → Le candidat identifie et prend en compte les évolutions de la situation et des besoins des clients/adhérents, l'argumentaire de rebond est ajusté en fonction des besoins perçus.
Orientation des clients/adhérents	Transmettre une réponse adaptée, tenant compte de la réglementation, de l'organisation interne et externe afin d'orienter les clients/adhérents vers l'offre et/ou le service approprié		L'offre ou le service proposé tient compte de la situation et des besoins de l'interlocuteur : → La proposition est adaptée → L'organisation de la mutuelle est connue → Les limites de son intervention sont connues et prises en compte dans la réponse → La réglementation est prise en compte dans les solutions apportées → Le candidat s'assure de la compréhension par le client/adhérent de la réponse apportée et conclut l'entretien → Le candidat formalise et assure la traçabilité du recueil des besoins et du conseil apporté.
Promotion de l'identité mutualiste	Promouvoir en cohérence avec les		Le candidat utilise à bon escient

	valeurs mutualistes les services différenciants afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents		l'identité et les valeurs mutualistes : ➔ Les caractéristiques clés de la mutuelle et du mouvement mutualiste sont connues ➔ Les argumentaires du candidat prennent en compte les forces et les valeurs mutualistes ➔ L'étendue des services proposés par la mutuelle ou ses partenaires est mise en valeur dans les argumentaires ➔ Le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé est explicité de manière claire.
Gestion des situations difficiles	Traiter les situations difficiles en utilisant des techniques de gestion de conflits pour restaurer la relation avec les clients/adhérents		Le candidat utilise les techniques de communication telles que l'assertivité) permettant de désamorcer le conflit ou faire baisser la tension. ➔ Il fait face à l'agressivité en restant maître de soi. ➔ Le candidat fait preuve de compréhension et d'écoute active. ➔ Il sait se montrer pragmatique et proposer des solutions adaptées en tenant compte de la satisfaction des clients/adhérents. ➔ Le candidat s'assure de la sortie du conflit auprès de l'adhérent en reformulant la réponse et la solution apportée. Il doit s'assurer également de la satisfaction des clients/adhérents.

BLOC 2 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés			
Organisation de ses activités	<i>Identifier les priorités en fonction des flux afin d'organiser son activité</i>	Modalités : Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée avec un évaluateur. 3 à 5 mises en situation sur poste de travail sont proposées au candidat sur une semaine, au cours desquelles il doit utiliser des logiciels bureautiques, de messagerie électronique et d'outils spécifiques de traitement de l'information (outils de téléprospection, CRM, ...). Il lui est également demandé de rédiger des fiches contacts à partir d'informations éparées qui lui sont transmises.	Qualité et efficacité d'organisation et de priorisation : -Le candidat analyse les informations entrantes - Le candidat identifie les critères de priorisation de traitement des informations (ex : ordre d'arrivée, urgence, échéance, N+1 / adhérents...) - Les procédures de traitement des informations de l'entreprise sont respectées -Le candidat qualifie l'urgence des flux (mails, courriers, autres sources) et organise leur traitement -Le candidat utilise différents outils de planification des tâches / de son activité (?)
	<i>Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service</i>	Un entretien complémentaire avec les évaluateurs est organisé lui permettant d'argumenter son action et son processus mis en place. Les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils peuvent apporter des précisions sur les	Respect des délais de traitement et des échéances : -Le candidat utilise efficacement et de manière adaptée les outils de gestion en vigueur dans l'entreprise -Les procédures de traitement internes des dossiers sont respectées - Le candidat absorbe la charge de son activité de manière optimale et dans les délais - Le candidat apporte une réponse à tous les flux sans oubli et sans retard de délais

Utilisation des systèmes d'information et de gestion	<i>Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe</i>	compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation. <u>Durée totale de l'épreuve orale</u> : 3 à 5 mises en situation sur poste de travail à réaliser par le candidat sur la semaine précédent le jour de l'entretien + 15 minutes d'entretien <u>Lieu d'évaluation</u> : en entreprise <u>Evaluateurs</u> : 1 expert « habilité » ayant suivi l'action de formation de la branche (externe ou interne à l'entreprise) + 1 expert interne à l'entreprise (issu d'un autre service) OU 1 responsable pédagogique de l'OF habilité par la branche Mutualité et ayant mis en œuvre le parcours de formation	Recherche efficace d'une information permettant de répondre rapidement au besoin : -Le candidat analyse correctement la demande pour en déduire le besoin - Le candidat choisit l'outil informatique adaptée en fonction de la demande - Les différents systèmes d'informations de la structure et leurs spécificités sont connus et leur utilisation est maîtrisée ; - Les informations trouvées sont pertinentes et correspondant à la demande Diffusion pertinente de l'information : - Les principaux éléments d'information issus de l'échange sont identifiés ; - Les différents interlocuteurs internes et leurs domaines d'activités sont connus ; - Les procédures internes sont maîtrisées et appliquées (ex : explicitée...) ; - Le canal de communication le plus adapté est mobilisé pour transmettre l'information (téléphone / mail / outil de communication interne...). -Les informations orales et écrites transmises sont claires, compréhensibles et adaptées aux interlocuteurs
Transmission de l'information	<i>Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs internes pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande</i>		
BLOC 3 : Mettre en œuvre les actions commerciales			

Prospection commerciale	Réaliser des démarches de prospection dans le cadre du plan commercial défini par l'entreprise pour accroître sa clientèle	Modalités : Les évaluateurs observent le candidat en situation d'entretien avec des clients/adhérents et prospects individuels (5 entretiens sur une semaine maximum). Cette observation est à organiser par l'entreprise, en fonction des plannings des conseillers. Un entretien complémentaire entre les évaluateurs et le candidat est organisé pour aborder les compétences non mises en oeuvre en questionnant notamment sur la phase de préparation et de veille. Les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils doivent apporter des précisions sur les compétences mises en oeuvre par le candidat en dessous de chaque tableau. Les deux évaluateurs doivent être d'accord sur le résultat de l'évaluation. <u>Durée totale de l'épreuve orale :</u> 15 minutes d'entretien complémentaire <u>Lieu d'évaluation :</u> en entreprise	Le candidat met en œuvre le plan d'action défini de façon efficace : -> Les objectifs journaliers sont fixés et tenus -> Le plan commercial est connu et restitué de manière conforme -> Les actions de prospection (ex : séquences d'appels entrants / sortants, rendez-vous, salons, animation de réseaux) sont organisées, préparées -> De nouveaux clients/adhérents sont identifiés selon leur périmètre de prospection -> De nouveaux produits à proposer aux clients/adhérents sont identifiés -Les rendez-vous sont pris et préparés; Le candidat utilise les techniques commerciales dans le respect des règles -applicables à la vente à distance ou en face à face; -Le candidat sait restituer de façon spontanée la réglementation applicable; - Le candidat agit "de manière honnête, impartiale et professionnel et ce au mieux des intérêts du client", conformément aux dispositions de l'art 17-1 de la DDA - L'obligation d'information et de conseil est respectée lors de la phase précontractuelle : -> Le questionnement (démarche de découverte active) permet d'appréhender l'ensemble des besoins des clients/adhérents -> La problématique est reformulée, les attentes des clients/adhérents sont
Ventes de produit et de services dans le respect de la réglementation en vigueur	Utiliser des techniques commerciales dans le respect de la réglementation pour proposer une offre adaptée		

		Evaluateurs : 1 expert « habilité » ayant suivi l'action de formation de la branche (externe ou interne à l'entreprise) + 1 expert interne à l'entreprise (issu d'un autre service) OU 1 responsable pédagogique de l'OF habilité par la branche Mutualité et ayant mis en œuvre le parcours de formation	identifiées et précisées par écrit. -> L'offre présentée est pertinente, appropriée, argumentée et motivée au regard du service ou produit proposé ; -> Les informations apportées sont objectives -> Les objections sont traitées de façon assertive -> Le candidat a fourni aux clients/adhérents l'ensemble des informations précontractuelles, et notamment celles relatives aux procédures de réclamation et de médiation -> Le candidat a fourni au client/adhérent l'ensemble des informations relatives au produit proposé, notamment par la remise d'un document normalisé d'information -> Avant la conclusion du contrat d'assurance, le candidat a formalisé le recueil des besoins et les exigences du prospect, il s'est assuré de la traçabilité de son conseil ainsi que des documents remis par un écrit signé par le client/adhérent
	Accompagner la prise de décision de l'interlocuteur en présentant des solutions adaptées et personnalisées afin de conclure l'entretien de manière efficace		Le candidat sait promouvoir son offre après un accompagnement structuré et cohérent : -> Répond aux questions de manière concise et pertinente -> Présente l'avantage de son offre en comparaison à une autre ; le candidat précise les raisons qui motivent le choix du produit proposé et vérifie la cohérence du produit aux besoins -> Apporte les preuves et arguments nécessaires dans le cas d'un doute émis par le prospect ou le client/adhérent, ou d'une incompréhension de celui-ci.

			-> Projette la situation sur le long terme afin de convaincre sur l'offre proposée. Le candidat sait conclure le rendez-vous: -> trouve les moyens afin de basculer d'une conversation technique à une vente ou prise de rendez-vous. -> propose des produits ou services complémentaires adaptés aux besoins des clients/adhérents -> renforce la relation en se souciant de la satisfaction de l'échange par les clients/adhérents ou prospects Le candidat précise l'avantage de son offre en faisant ressortir les avantages mutualistes. Le candidat s'approprie l'identité mutualiste pour densifier son argumentaire commercial.
Suivi de la relation commerciale	Prendre en compte les changements en s'appuyant sur une veille pour alerter son portefeuille et anticiper les impacts et les opportunités de souscriptions potentielles		Le candidat utilise différentes sources d'informations ou outils d'analyse. Il détecte les opportunités de contact et de développement commercial.
	Entretenir la relation avec les clients/adhérents en réalisant des prises de contact régulières et constantes afin de favoriser la fidélisation des clients/adhérents		Il met en oeuvre des actions ciblées et suivies adaptées aux profils des interlocuteurs (mailing, campagne téléphonique...).