

**Certificat de Qualification
Professionnelle
Téléconseiller(ère)**

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. :

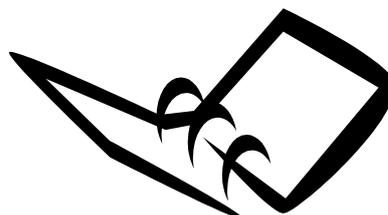
mail :

Je soussigné(e),,

Déclare sur l'honneur que les toutes les informations fournies
sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Demande validation des acquis de mon expérience en vue de
l'obtention du CQP téléconseiller(ère).

M'engage, conformément au décret n°2000-615 du 26 avril
2002, à ne déposer qu'une seule demande en vue de
l'obtention du CQP téléconseiller(ère) et de ne pas déposer
plus de trois demandes de Validation des Acquis de
l'Expérience pour des diplômes ou titres différents pendant
l'année civile en cours.



Sommaire

<i>La VAE, mode d'emploi.....</i>	3
<i>Définition de la qualification</i>	4
<i>Référentiel de compétences.....</i>	5
<i>Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)</i>	7
<i>Votre parcours de formation</i>	9
<i>Pièces à joindre à votre demande</i>	10

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel du diplôme.

Pour obtenir le CQP **téléconseiller(ère)** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité :

- Renseignement du dossier de recevabilité
- Etude et validation du dossier de recevabilité par la CPNEFP Mutualité

2/ Dossier VAE :

- Renseignement du dossier VAE
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 5 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :

- ➔ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➔ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP téléconseiller(ère) par la validation des acquis de l'expérience

Critères de recevabilité :

Vous devez avoir une expérience d'accueil, d'orientation, de conseil, de promotion au travers d'outils téléphoniques de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques auprès de prospects et d'adhérents.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience dans le métier de téléconseiller(ère) doit être d'au minimum 3 ans dans le secteur de la Mutualité sur les 12 dernières années. Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise. » (décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Définition de la qualification

La finalité du métier de téléconseiller(ère) est de :

- ❑ Gérer les appels entrants et / ou sortants dans le respect d'objectifs quantitatifs
- ❑ Promouvoir l'image de la mutuelle.

Le titulaire du CQP téléconseiller(ère) est capable de :

- ❑ Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies,
- ❑ Répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents, assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle,
- ❑ Exécuter les actes de gestion liés à certains appels,
- ❑ Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction,
- ❑ Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active,
- ❑ S'adapter aux situations de stress.

Il maîtrise 5 domaines de compétences :

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa **connaissance des produits, et des publics cibles et de la mutuelle**

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Domaine 4 :

Optimiser les potentialités offertes par l'**outil téléphonique** dans les activités de prospection, de conseil et de télévente

Domaine 5 :

Utiliser les **outils informatiques** de traitement de l'information liée à la **gestion des appels téléphoniques**

Référentiel de compétences

Domaine 1 :

Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa **connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle**

Savoir-faire :

- Ecouter, analyser et reformuler la situation et les besoins de l'interlocuteur,
- Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de sa demande ou de sa situation
- Apporter une réponse adaptée à la situation de l'interlocuteur dans les limites du champ d'activité confié (appels sortants ou entrants, information, orientation, conseil, ...)

Savoirs :

- Les différents produits des mutuelles
- Les publics cibles

Domaine 2 :

Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa **connaissance du secteur des mutuelles**

Savoir-faire :

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de prospection et de conseil
- Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et partenaires de la mutuelle

Savoirs :

- Connaissances historiques des mutuelles, des valeurs mutualistes (contexte historique, Mutualité comme acteur social, Mutualité dans l'économie sociale)
- Connaissances de l'environnement interne (organisation, mécanismes) et externe (acteurs, système complémentaire) d'une mutuelle
- Connaissance du contexte économique et de son évolution

Domaine 3 :

Intégrer la **réglementation** liée au code de la Mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents

Savoir-faire :

- Prendre en compte la réglementation dans les activités de prospection et de conseil
- Connaître les risques liés aux conseils donnés, pour l'adhérent et pour la mutuelle et identifier les limites de son intervention,
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise

Savoirs :

- Le code de la Mutualité (structure du code, grandes règles, relations entre mutuelles et adhérents)
- Les systèmes de protection sociale, l'assurance maladie, la prévoyance

Domaine 4 :

Optimiser les potentialités offertes par l'**outil téléphonique** dans les activités de prospection, de conseil et de télévente

Savoir-faire :

- Etablir une relation de qualité avec l'adhérent ou le prospect au téléphone
- Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection
- Adapter sa communication à l'interlocuteur notamment lors des appels difficiles
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Conclure l'entretien positivement (prise de rendez-vous, vente, ...)
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Savoirs :

- Technique d'entretien et de télévente

Domaine 5 :

Utiliser les **outils informatiques** de traitement de l'information liée à la **gestion des appels** téléphoniques

Savoir-faire :

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Utiliser les outils spécifiques de traitement de l'information (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...)
- Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...)
- Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts

Savoirs :

- Maîtrise des fonctions courantes traitement de texte – tableur – base de données
- Maîtrise d'une messagerie et d'internet
- Maîtrise des fonctionnalités d'outils spécifiques de traitement de l'information

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein

.....

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus

.....

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au CQP **téléconseiller(ère)**, détaillez plus précisément les activités réalisées :

Emploi 1 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

Emploi 2 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Emploi 3 (ou activité bénévole)		
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité		
Nom et adresse de votre employeur ou de la structure dans laquelle vous avez exercé		
Domaine d'activité de l'entreprise		
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole		
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...)	Depuis le	Jusqu'au
Travail à temps complet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Si temps partiel, indiquez le pourcentage par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois		
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)		
Précisez vos principales activités dans cet emploi :		

Votre parcours de formation

1 - Formation initiale

Diplôme(s) préparé(s) :

Diplôme(s) obtenu(s) :

2 - Formation professionnelle continue

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

Intitulé de la formation	Année Durée (heures)	Organisme de formation ou formateur	Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme <i>(joindre attestation)</i>

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles

Pour vos activités salariées :

- soit une **attestation signée de votre employeur** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- soit **vos bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

Attention ! Cette attestation est obligatoire pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle

Agissant en qualité de.....

Nom de l'entreprise :

Certifie que Mme ou M.

Est ou a été employé(e) depuis le jusqu'au

Travail à temps complet : oui / non

Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein :%

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A , le

Signature et cachet de l'employeur

Modèle d'attestation d'activités bénévoles
(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s
et.....

Agissant en qualité de.....
et

Nom de l'association ou la structure :
Déclarée le.....à

Certifions que Mme ou M.
A exercé une activité bénévole depuis lejusqu'au
Nombre d'heures par semaine :

Détaillez les activités bénévoles assurées :
Nature des activités :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? Si oui, par qui ?

.....
.....
.....

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association