

Référentiel de certification

CQP
Téléconseiller

I. Référentiel de certification

**REFERENTIELS – RNCP
TELECONSEILLER**

▪ **Public :**

- Conseiller relation client omnicanal
- Télévendeur
- Assistant conseil
- Conseiller téléphonique relation adhérents

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		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 : 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	Le candidat établi des relations de qualité avec l'interlocuteur : → 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

		<p>CQP préparé et dont 1 simulée en situation difficile s'il y a lieu.</p> <p>Une fois les entretiens observés sur une période donnée (une semaine maximum), les évaluateurs 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.</p>	<p>→ Une relation de confiance est rapidement établie avec l'interlocuteur (fiabilité, légitimité...)</p> <p>L'utilisation des outils de communication omnicanale est appropriée (tél, mail, face à face, tchat, etc.)</p> <p>Les techniques et outils digitaux permettant de gérer la relation avec les clients/adhérents à distance sont maîtrisés.</p> <p>Le candidat respecte et applique les procédures d'accueil en vigueur au sein de la Mutuelle.</p>
	<p>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</p>	<p>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.</p> <p><u>Durée totale de l'épreuve orale :</u></p> <p>15 minutes d'entretien complémentaire</p> <p><u>Lieu de l'évaluation :</u></p> <p>En entreprise</p> <p><u>Évaluateurs :</u></p>	<p>Les informations clés de la demande sont identifiées et pertinentes :</p> <p>→ Toutes les informations nécessaires sur la situation de l'interlocuteur ont été recueillies (profil socio-économique, situation, à contextualiser...).</p> <p>→ Une écoute active de l'interlocuteur est réalisée, les besoins de l'interlocuteur sont identifiés et reformulés.</p> <p>Le candidat apporte un premier niveau d'information.</p> <p>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,</p>

		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'organisme de formation habilité par la branche Mutualité et ayant mis en œuvre le parcours de formation	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 potentiels de développement commercial ou de propositions de services		Le candidat a un questionnaire et une attitude adaptée pour proposer des produits et services appropriés à la situation. → Le questionnaire 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

			<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat s'assure de la compréhension par le client/adhèrent 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 valeurs mutualistes les services différenciants afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents		<p>Le candidat utilise à bon escient l'identité et les valeurs mutualistes :</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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		<p>Le candidat utilise les techniques de communication telles que l'assertivité) permettant de désamorcer le conflit ou faire baisser la tension.</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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

			<p>tenant compte de la satisfaction des clients/adhérents.</p> <p>→ 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.</p>
--	--	--	--

BLOC 2 : Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service

<p>Assistance technique interne ou externe :</p>	<p>- Analyser la problématique posée par l'interlocuteur interne ou externe sur un dossier à partir d'un questionnement adapté afin d'apporter un appui technique dans son domaine et les renseignements nécessaires</p>	<p>Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée avec un évaluateur à partir de plusieurs études de cas A partir de la situation réelle (autant que faire se peut, sinon simulée), le candidat devra réaliser des 3 à 5 entretiens omnicanaux (téléphone, tchat, mail, face à face...). L'observation doit porter sur plusieurs cas de dysfonctionnements avec plusieurs types d'interlocuteurs internes et externes, dont 1 simulé en situation difficile s'il y a lieu. A l'issue de chaque entretien, le candidat fera remonter, s'il l'estime nécessaire, le dysfonctionnement identifié et précisera la suite à donner à cet évènement. Une fois les entretiens réalisés sur une durée de 7 jours maximum, les évaluateurs remplissent les</p>	<p>Identification pertinente de la problématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le rôle des interlocuteurs internes (gestionnaire, commercial, téléconseiller, etc) et externes (professionnel de santé, adhérent, etc) est connu - le candidat questionne l'interlocuteur avec efficacité et obtient les précisions nécessaires à la compréhension du problème -le candidat reformule la problématique posée et s'assure de sa bonne compréhension auprès de l'interlocuteur -la durée de l'échange est courte et adaptée à la problématique -il apporte une réponse satisfaisante à l'interlocuteur en s'appuyant notamment sur les bases de données à sa disposition, le cas échéant l'orientant vers le bon interlocuteur. - Le candidat trouve les informations techniques et réglementaires nécessaires
<p>Participation à la conduite d'actions d'amélioration :</p>	<p>- Remonter les informations nécessaires en réalisant des reportings réguliers, en repérant, signalant les dysfonctionnements afin d'initier la conduite d'actions correctives et d'amélioration</p>	<p>l'estime nécessaire, le dysfonctionnement identifié et précisera la suite à donner à cet évènement. Une fois les entretiens réalisés sur une durée de 7 jours maximum, les évaluateurs remplissent les</p>	<p>Qualité du suivi des dysfonctionnements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le candidat sait requalifier un évènement en dysfonctionnement - les outils de remontée d'informations sont connus et maîtrisés - Les dysfonctionnements sont identifiés, compris et répertoriés dans l'outil adéquat.

	<p>- Participer aux procédures d'amélioration continue mises en place dans l'entreprise en proposant des évolutions nécessaires afin d'adapter le processus de production</p>	<p>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</p>	<p>Participation dans le processus d'amélioration continue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat maîtrise le processus de production et de relation adhérent/client (étape de contractualisation, de gestion, de validation, traitement informatique, contrôle, contentieux...) - A partir d'un dysfonctionnement, il formule des suggestions d'amélioration. (Proposer un module de formation si le candidat n'a pas suffisamment d'expérience.)
	<p>- S'assurer de l'efficacité des correctifs apportés en utilisant des outils de suivi afin de rendre compte aux interlocuteurs internes et externes de son efficience</p>	<p>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.</p>	<p>Suivi des processus correctifs des dysfonctionnements :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le candidat utilise les outils de suivi de l'activité pour suivre la progression de la résolution -Il rend compte de l'état d'avancement de la résolution du dysfonctionnement à ses interlocuteurs internes et/ou externes -les délais "contractuels"de traitement et de réponse sont respectés.
<p>Gestion de l'information descendante technique et réglementaire :</p>	<p>- Intégrer les évolutions techniques et réglementaires de son domaine d'expertise afin de les comprendre et de les adapter dans ses activités</p>	<p><u>Durée totale de l'épreuve orale :</u> 15 minutes d'entretien complémentaire</p> <p><u>Lieu de l'évaluation :</u> en entreprise</p> <p><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 1 responsable pédagogique de l'OF habilité par la branche Mutualité et ayant</p>	<p>Capacité d'adaptation de ses activités et de son organisation de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le candidat maîtrise les nouveautés réglementaires et les mobilise avec pertinence dans la situation -il s'adapte face au changement de réglementation ou d'outils

		mis en œuvre le parcours de formation	
Bloc 3 : Traiter des demandes particulières et de réclamations			
Gestion des demandes particulières et de réclamations	<i>Qualifier la demande des clients/adhérents en vérifiant les éléments du dossier et en recherchant des compléments d'informations pour identifier le problème</i>	<p>Modalités : <i>Observation en mise en situation reconstituée avec un évaluateur</i> <i>A partir d'un exemple de problématique ou réclamation tiré au sort, le candidat devra :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Apporter un premier niveau de réponse en fonction du problème identifié et le cas échéant rechercher des compléments d'information ;</i> - <i>Conseiller les clients/adhérents en fonction de l'offre existante pour préserver la relation avec les clients/adhérents</i> <p>- <i>Montrer comment il remonte les informations et le suivi de la réclamation</i></p> <p><i>Cette épreuve, de 15 minutes au total (3 entretiens d'environ 5 minutes), sera suivie d'un entretien complémentaire avec les</i></p>	<p><i>Le candidat détermine la nature de la demande et sait la requalifier, le cas échéant, en réclamation. Il ajuste son questionnement pour identifier les profils des clients/adhérents et le service/produit déclencheur de la demande ou réclamation. Il vérifie les dossiers de chaque client/adhérent.</i> <i>Il écoute l'ensemble de la demande ou réclamation sans couper l'interlocuteur et reformule ses attentes.</i> <i>Il recherche des informations utiles à la résolution du problème.</i> <i>Il détermine le service attendu par son interlocuteur, identifie les zones d'ombre et la nature du mécontentement.</i></p>
	<i>Apporter une solution personnalisée en fonction du problème identifié et de l'offre existante de la mutuelle, en particulier dans le domaine de l'action sociale, pour assurer la satisfaction des clients/adhérents</i>		<p><i>Le candidat connaît les possibilités offertes par la mutuelle ou les services concernés pouvant aider à la résolution du problème (actions sociales et prévention, services de soins et d'accompagnement, Degré élevé de solidarité, fonds de solidarité et ses règles de déclenchement...).</i> <i>Il apporte une réponse précise et rapide au problème rencontré.</i> <i>Il trouve des points d'accord et connaît les solutions de repli.</i></p>

		<p>évaluateurs afin de permettre au candidat d'argumenter les choix opérés pour répondre et traiter la réclamation.</p> <p>Les évaluateurs 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.</p>	<p>Il s'assure de la satisfaction des clients/adhérents en les questionnant.</p>
<p>Suivi de la qualité de services</p>	<p>Assurer la remontée des informations et le suivi des demandes et réclamations pour contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de services</p>	<p><u>Durée totale de l'épreuve orale :</u> Mise en situation + 15 minutes d'entretien</p> <p><u>Lieu d'évaluation :</u> en entreprise</p> <p><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 1 responsable pédagogique de l'OF habilité par la branche Mutualité et ayant mis en œuvre le parcours de formation</p>	<p>Le candidat identifie les dysfonctionnements ayant entraîné l'incident. Il connaît l'organisation de la mutuelle pour alerter sur le dysfonctionnement, identifier le service le plus approprié à la résolution du problème et au suivi de la réclamation. Il connaît et utilise les procédures internes de remonter des réclamations. Il utilise les outils de suivi des incidents.</p> <p>Il informe les clients/adhérents du traitement qui sera apporté à leur demande.</p>

--	--	--	--

BLOC 4 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

<p>Organisation de ses activités</p>	<p><i>Identifier les priorités en fonction des flux afin d'organiser son activité</i></p>	<p>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,</p>	<p>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 (?)</p>
---	---	---	---

	Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service	CRM, ...). Il lui est également demandé de rédiger des fiches contacts à partir d'informations éparses qui lui sont transmises. Un entretien complémentaire avec les évaluateurs est organisé lui permettant d'argumenter son action et son process mis en place.	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	Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe	Les évaluateurs remplissent les grilles d'évaluation. Ils peuvent 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.	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
Transmission de l'information	Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs internes pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande	Durée totale de l'épreuve orale : 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 Lieu d'évaluation : en entreprise Évaluateurs : 1 expert « habilité » ayant suivi l'action de formation de	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

		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	
--	--	--	--