

**RELEVÉ DE DÉCISIONS DE LA CPNE
DU 19 OCTOBRE 2004 COMPLÈTE LE 15 SEPTEMBRE 2005**

**DELIBÉRATION CONCERNANT LES PRIORITÉS DE FINANCEMENT
DES CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION
DANS LES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

En application des dispositions de l'article 3 de l'accord du 24 septembre 2004 sur la formation professionnelle dans les télécommunications, la CPNE des télécommunications décide, dans l'attente de la mise en place de certification professionnelle de branche, de reconnaître que les qualifications de chargés de clientèle et de conseiller client en boutique peuvent être obtenues par la voie du contrat de professionnalisation et constituent une priorité de financement pour AUVICOM dans les conditions ci-après :

1) Chargé de clientèle

Compétences à acquérir :

- Réguler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe
- Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier client
- Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien
- Appliquer les techniques et procédures de la relation client à distance
- Réaliser une démarche commerciale à distance (facultatif)
- Se tenir informé sur l'environnement marché/produit/ services
- Accueillir le client au téléphone
- Identifier le service attendu
- Traiter la demande du client
- Conclure l'entretien
- Rendre compte des actions entreprises
- Naviguer et communiquer à l'aide du net

Durée minimale de formation :

250 heures

validation des acquis à l'issue de la formation :

Attestation de l'employeur, du tuteur et de l'organisme de formation validant les compétences acquises de chargé de clientèle

2) Commercial ou conseiller client en boutique

Compétences à acquérir :

- Accueillir et gérer la relation client avec un prospect ou un abonné
- Vendre les services en face à face ou chez un distributeur
- Réaliser les activités de back office
- Rendre compte de son activité commerciale
- Se tenir informé sur l'environnement marché/produit/services

- Faire preuve d'efficacité professionnelle
- Vendre en prospection à domicile (facultatif)

Durée minimale de formation :

250 heures

Validation des acquis à l'issue de la formation :

Attestation de l'employeur, du tuteur et de l'organisme de formation validant les compétences acquises de conseiller client en boutique.

En outre, s'agissant des techniciens télécoms et/ou informatiques, la CPNE considère que, pour la période de démarrage, constituent également une priorité de financement pour AUVICOM les contrats de professionnalisation visant à acquérir les diplômes ou les titres professionnels suivants :

Titres délivrés par le Ministère du Travail :

- Technicien d'assistance en informatique (TAI)
- Technicien réseau et télécoms d'entreprise (TRTE)
- Technicien supérieur gestionnaire de ressources informatiques (TSGRI)
- Développeur informatique (DI)
- Technicien supérieur de support en informatique (TSSI)
- Technicien supérieur en réseaux informatiques et télécommunications d'entreprise (TSRITE)
- Responsable de projet en Systèmes d'information (RPSI)

Titres délivrés par le CESI (Centre d'Etudes Supérieures Industrielles):

- Technicien supérieur en maintenance et support informatique (TSMMSI)
- Analyste programmeur (AP)
- Concepteur intégrateur/développeur Multimédia (CIDEM)
- Chef de projet en informatique de gestion (CPI)

Diplômes de l'Education Nationale :

- Mention complémentaire au baccalauréat « assistance, conseil, vente à distance »
- BTS informatique industrielle
- BTS Electronique
- DUT génie électrique et informatique industrielle (GEII)
- DUT services et réseaux de communication
- DUT Génie des télécommunications et réseaux (GTR)
- DEUST optique électronique pour systèmes de communication
- DEUST sciences pour l'ingénieur spécialité télécommunications
- DEUST micro-informatique et logique industrielle
- DEUST assistant micro-réseaux et logiciels
- LP télécommunications
- LP réseaux et entreprise. Options ou mentions: administrateurs réseaux - édition numérique - gestion et réseaux de communication - réseaux et techniques de marketing
- LP réseaux et génie informatique. Options ou mentions : développement et administration de réseaux et d'applications informatiques et gestion de bases de données
- LP administrateur de réseaux et de bases de données

- LP électronique et optique des télécommunications (Limoges). Options ou mentions: 1 : Systèmes radiofréquences et optiques, 2 : Essais en environnement des circuits et systèmes de télécommunications, 3 : Traitement du signal appliqué aux télécommunications sans fils
- LP métiers de l'informatique (Nantes). Options ou mentions: 1 : administration et sécurité des réseaux ; 2 : développement d'applications réparties
- LP réseaux, communications et ingénierie des systèmes (Toulon). Options ou mentions: réseaux avancés et ingénierie des systèmes
- LP Informatique, systèmes et applications distribuées (Orléans)
- LP sécurité et qualité en télécommunications. Options ou mentions: spécialité : réseaux et télécommunications (Tours)
- LP ingénierie de l'informatique répartie (Antilles Guyane)
- LP réseaux, informatique répartie et multimédia (Paris 6)
- LP Informatique. Options ou mentions: concepteur développeur en environnement distribué (Strasbourg 1 – Strasbourg 3)
- LP ingénierie des systèmes de radiocommunication (Toulouse 3 – Toulouse 2)
- LP Intégrateur de systèmes distribués et réseaux numériques. Options ou mentions: 1: administration réseaux; 2: intégration de services, internet/intranet; 3: transmission et traitement de traitement de l'information (Versailles)
- LP Commerce, spécialisation gestion des échanges commerciaux (Angers)
- LP Technico commerciale en produits et services industriels (IUT Villeurbanne)

La CPNE pourra, en tant que de besoin, compléter et/ou modifier la présente liste.

Ces dispositions entreront en application à compter de la date de dépôt de l'accord de branche à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi.