

**MISE EN RELATION DES COMPÉTENCES TERMINALES  
ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS**

Compétences terminales		Savoirs associés																
		S 1.1.1.	S 1.1.2.	S 1.1.3.	S 1.2.1.	S 1.2.2.	S 1.2.3.	S 2.1.	S 2.2.	S 2.3.	S 2.4.	S 3.1.	S 3.2.	S 3.3.	S 4.1.	S 4.2.	S 4.3.	S 5..
Maîtriser la relation client au téléphone	C 1.1.	X	X		X	X	X											X
	C 1.2.	X	X		X	X	X								X			X
	C 1.3.	X	X		X	X	X											X
	C 1.4.	X	X	X	X	X	X											
	C 1.5.	X	X		X	X	X				X							X
	C 1.6.	X	X		X	X	X											X
	C 1.7.	X	X		X	X	X				X							X
	C 1.8.	X	X	X	X	X	X											
Utiliser les technologies de l'information et de la communication	C 2.1.						X	X	X					X				
	C 2.2.				X					X								
	C 2.3.				X					X		X						
	C 2.4.									X								
Utiliser les techniques de communication	C 3.1.										X		X					X
	C 3.2.				X						X							X
	C 3.3.									X		X						X
Travailler au sein d'une équipe	C 4.1.													X	X	X		
	C 4.2.															X		
	C 4.3.	X									X		X					
	C 4.4.													X		X		

**UNITES CONSTITUTIVES DU DIPLOME**

**Correspondance entre le référentiel de certification et les unités du domaine professionnel**

<b>Compétences générales du référentiel de certification</b>	<b>Unité 1 Conduite d'activités professionnelles</b>	<b>Unité 2 Gestion de la relation client</b>	<b>Unité 3 Anglais professionnel</b>
--	--	--	--


**COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**


C.1. Maîtriser la relation client au téléphone			
C.2. Utiliser les technologies de l'information et de la communication			
C.3. Utiliser les techniques de communication			
C.4. Travailler au sein d'une équipe			

**SAVOIRS ASSOCIES**

S.1. La relation client			
S.2. Technologies de l'information et de la communication			
S.3. Communication écrite			
S.4. Environnement professionnel, économique et juridique de la relation à distance			
S.5 : Anglais professionnel			

 Correspondance totale

 Correspondance partielle : Seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en œuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

 Aucune correspondance : En fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en œuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.