

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

**CONSEILLER
RELATION CLIENT À
DISTANCE**
TITRE DE NIVEAU 4
(ÉQUIVALENT BAC)
FORMATION EN PRÉSENTIEL
OU DISTANCIEL



Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquérir les compétences du métier de conseiller relation client à distance. Elle est validée par un Titre Professionnel de Niveau 4 : code RNCP35304TP - Conseiller Relation Client à Distance reconnu par le ministère chargé de l'emploi. Avec cette formation vous pourrez travailler dans des centres d'appels, tout secteurs ayant besoin d'un.e conseiller.ère relation client à distance...

OBJECTIF

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance.
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

PROGRAMME DE FORMATION

Module préparatoire : Acteur autonome de mon alternance

1

Assurer des prestations de services et de conseil en relation à distance

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

2

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- Gérer des situations de rétention client
- Assurer le recouvrement amiable de créances

Session d'examen

PRÉ-REQUIS ET PUBLIC

Tout public. Aucune expérience requise.

Entretien préalable

Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. (*Handicap moteur, malentendant et malvoyant*) contactez-nous pour plus de renseignements.

413 heures - 9h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

7 heures par jour de formation (1 jour de formation/semaine)

ACCÈS À LA FORMATION

Afin de définir le parcours le plus adapté à votre profil et à votre projet, selon la formation, l'admission peut comporter les étapes suivantes :

- information collective ou individuelle,
- point sur vos acquis,
- entretien individuel

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution.

ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

En début de parcours

- Maîtriser le couplage Téléphone / Informatique
- S'approprier les procédures de l'entreprise
- Traiter des appels concernant des demandes simples (*renseignements, informations*)
- Maîtriser les règles de la communication orale
- Travailler la posture de service client

En milieu de parcours

- Gérer les demandes simples dans le respect des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Réaliser des ventes additionnelles
- Gérer des logiciels de messageries électroniques, de messagerie instantanée et/ou réseaux sociaux
- Rechercher la satisfaction client

En fin de parcours

- Traiter les demandes complexes
- Gérer les appels conflictuels
- Garantir la satisfaction client dans le respect des intérêts de l'entreprise
- Gérer les réclamations clients
- Traiter du Back Office

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ;

Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Documents écrits
- Diaporama
- Supports "clé en main"
- Supports audio et visuels
- Outils multimédias

CONTACT ORGANISME DE FORMATION

Mohamed HEMAL

mohamed.hemal@formetik.fr – 07.85.71.87.19

VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de niveau 4 (*BAC technique*) de conseiller relation client à distance. Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, ou les équivalences, consultez le site internet de France Compétences : www.francecompetences.fr

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis

- En cours de formation

Évaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Évaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNEL

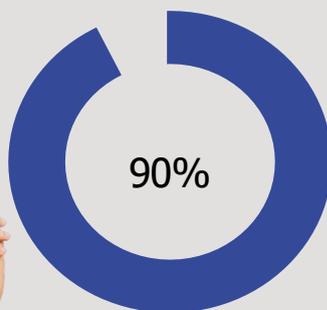
TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur, conseiller client, conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller voyage, chargé d'accueil, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire.

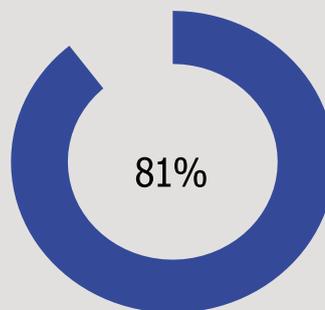
LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Formation complémentaire permettant d'atteindre le niveau 5 (BTS/DUT) : Manager d'Équipe Relation Client à Distance.

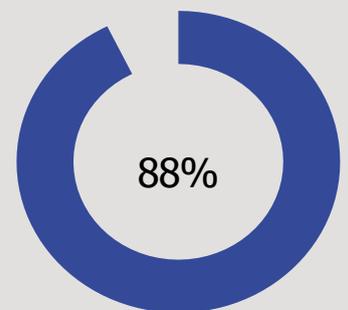
RÉSULTATS DANS LE SECTEUR DE CETTE FORMATION



De stagiaires satisfaits



D'accès à l'emploi
dans les 6 mois



De réussite au
titre professionnel

En savoir plus : www.inserjeunes.education.gouv.fr

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de [France Compétences](http://FranceCompétences.fr).