

TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller-ère Relation Client à Distance

Niveau 4 / BAC



**Bourgogne – Franche Comté
Auvergne Rhône Alpes**

*Entrées permanentes tout au long de l'année
C'est quand vous voulez !*

OBJECTIFS DU PARCOURS

Le (la) Conseiller(ère) relation client à distance assure des prestations de services et de conseil en relation client à distance. Il (elle) réalise des actions commerciales en relation client à distance.

Disponible et au service du client, le conseiller relation client à distance utilise les technologies de l'information et de la communication. Il gère ses demandes et assure une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises. Le conseiller relation client à distance a pour objectif de satisfaire ses clients.

A la fin de sa formation, l'apprenti pourra exercer les métiers suivants :

- ✓ Conseiller(ère) service client à distance
- ✓ Conseiller(ère) clientèle
- ✓ Chargé(e) de clientèle
- ✓ Télé gestionnaire
- ✓ Chargé(e) d'assistance hotliner
- ✓ Conseiller(ère) clientèle multimédia
- ✓ Conseiller(ère) commercial(e) sédentaire
- ✓ Téléconseiller(ère)
- ✓ Conseiller(ère) offre de service
- ✓ Téléopérateur(trice)

S'il le souhaite, l'apprenti pourra continuer sa formation en préparant le titre professionnel Manager d'Unité Marchande.

Action Certifiante

Type de contrat

- Apprentissage
- Professionnalisation

**1 jour par semaine
en OFA
pendant 12 mois**

**Soit 350 heures en
OFA**

RENSEIGNEMENTS

Tel : 0 800 730 963

Contact (21) :

Franck BONNETETE
Chef de projet

fbonnetete@ifpa-formation.com

Contact (71) :

Olivier MILANESE
Formateur expert – Commerce
06 82 02 00 88

omilane@ifpa-formation.com

www.ifpa-formation.com



PUBLIC

Pour pouvoir être embauché en alternance et bénéficier d'un **contrat de professionnalisation**, vous devez répondre à un de ces critères :

- Être âgé de 16 à 29 ans révolus
- Être demandeur d'emploi et avoir 26 ans et plus
- Avoir déjà bénéficié d'un emploi aidé comme le Contrat Unique d'Insertion (CUI)
- Percevoir des minimas sociaux cités : RSA, AAH, ASS...

Pour bénéficier **d'un contrat d'apprentissage**, les critères sont les suivants :

- Suivre un enseignement théorique en CFA/OFA et enseignement du métier chez l'employeur, de droit privé ou public
- L'âge minimum est de 16 ans
- L'apprenti est accepté en CFA/OFA seulement après avoir trouvé un employeur

PRÉREQUIS

- ✓ Motivation à exercer un métier dans le secteur de la relation client à distance
- ✓ Capacité à lire, écrire et s'exprimer en langue française
- ✓ Connaissances de base en bureautique et informatique
- ✓ Goût et aptitude pour la relation commerciale et le travail en équipe

ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Acquérir les compétences et connaissances transversales

- Communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers

CCP 1 – Assurer des prestations de services et de conseil 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

CCP 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

MODALITES D'ÉVALUATION

- Test de positionnement en amont de l'entrée en formation
- Evaluation continue
- Evaluation finale validant le titre professionnel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Travail en groupe et en sous-groupe
- Travail individuel (FOAD)
- Jeu de rôles et mise en situation sur le plateau technique

COÛT DU PARCOURS

Formation prise en charge à 100% par les OPCO*

*Opérateurs de Compétences