

RNCP 35304
CPF 190534
Formacode 34037



Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Formation Qualifiante Modulaire

Le métier - les missions

En tant qu'interface entre l'entreprise et le client, le (la) conseiller(ère) service client à distance établit une relation à distance, par appels téléphoniques ou par « courriel » et parfois par internet, avec un interlocuteur client ou usager. Lorsqu'il ou elle travaille en réception d'appels, il (elle) apporte une réponse adaptée à l'interlocuteur, quelle que soit la nature de sa demande ou de son besoin.

En émission d'appels, le (la) conseiller(ère) service client à distance établit une relation à distance avec le client ou le prospect pour vendre des produits ou des services ou pour réaliser des opérations de marketing dans le cadre de campagnes commerciales organisées par l'entreprise qu'il (elle) représente.

Dans tous les cas, le (la) conseiller(ère) service client à distance s'appuie sur les renseignements contenus dans les fichiers clients/prospects de l'entreprise pour mener l'entretien. L'activité du (de la) conseiller(ère) service client à distance suppose qu'il (elle) gère en simultané un ensemble d'informations orales et écrites pour répondre dans les meilleurs délais aux clients.

Appelé aussi :

Téléconseiller (ère), Téléassistant (e), Téléopérateur (trice), Téléacteur (trice), Conseiller (ère) clientèle, Télévendeur (se), Assistant (e) en télémarketing, Chargé (e) de télérecouvrement

Types d'emplois accessibles

Principaux secteurs d'activité : les services à la personne et aux entreprises ; la vente à distance et le E-commerce ; l'information et les télécommunications ; l'assurance et la finance ; l'assistance ; l'automobile ; les administrations et le service public ; les industries ; le transport et le tourisme ; l'eau, l'énergie ; la santé.

Emplois : attaché commercial ; conseiller client ; conseiller clientèle ; conseiller commercial ; conseiller hotline ; conseiller voyage ; chargé d'accueil ; chargé d'assistance ; chargé de clientèle ; chargé de recouvrement ; commercial sédentaire ; gestionnaire ; téléconseiller ; télévendeur ; téléprospecteur.

Suites de parcours possibles

Titre professionnel du secteur niveau 5 (ex III) ; TP Manager d'unité commerciale, TP Négociateur technico-commercial, TP Manager d'équipe relation client à distance ... , BTS, DUT, DEUST...

Validation visée

Titre professionnel de Niveau 4 (Bac) de

Conseiller Relation Client à Distance

Equivalences / Passerelles autres certifications :

Pas de liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Objectifs

A la fin de la formation, les participants auront la capacité de mettre en œuvre les compétences attestées du métier :

⇒ Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- accueillir le client ou l'usager et le renseigner
- accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- gérer des situations difficiles en relation client à distance.

⇒ 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

→ Compétences transversales de l'activité type :

- adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

Programme de la formation

Certificat de **Compétences Professionnelles**

Module CCP1 Assurer des prestations de service et de conseil en relation client à distance (RNCP35304BC01)

Module CCP2 Réaliser des actions commerciales en relation à distance (RNCP35304BC01)

Autres Modules Remise à niveau en bureautique (Pack-Office) et connaissance du métier et milieu professionnel

Durée

(indicative et ajustable selon les besoins des personnes)

500 H (maximum pour tous les modules)

105 H de formation en situation de travail en entreprise

Conditions d'accès

Prérequis, Aptitudes & savoir être requis :

- La maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) est nécessaire. Connaissances de base dans le domaine du commerce ou de la vente souhaitées : (niveau 3 (V)) et/ou expérience professionnelle dans le secteur souhaité (stage/emploi...)
- Motivé, organisé, rigoureux, autonome – Savoir gérer les priorités, grande capacité d'écoute- Aisance dans la communication à l'oral et à l'écrit. Bonne résistance physique et nerveuse.

Personne en Situation de Handicap (PSH) :

- Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant)
- Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires...
- Personnalisation du parcours → déploiement de mode de compensation

Modalités de recrutement et délais d'accès

Information collective ou Rendez-Vous individuel et Entretiens de positionnement (ICOP/RDVIP)

→ Se Munir d'un **CV** et de **VOS IDENTIFIANTS D'ACCES A VOTRE EMAIL** (votre email et votre mot de passe)

Phase de positionnement :

- Passation de tests de positionnement + Entretien individuel de motivation
- Analyse du CV + Détermination d'un Plan Individuel de Formation

Information/réponse suite candidature : le candidat sera informé dans les jours suivants la dernière ICOP et/ou RDVIP

Publics Visés

- Demandeur d'emploi inscrit au Pôle Emploi, indemnisé ou non
- Travailleur Non-Salarié (TNS)
- Salarié
- Jeune (16-25 ans)
- Personne en Situation de Handicap (PSH)

Prochaine(s) session(s)

Plusieurs sessions sont programmées tous les semestres.

Nous contacter pour obtenir les dates et lieux précis, à l'adresse suivante: dg@aecd.fr

Les méthodes mobilisées

Formation individualisée

La méthodologie repose sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive. Elle est individualisée dans les parcours qu'elle propose, les contenus dispensés, la pédagogie mise en œuvre et dans le suivi personnalisé des apprenants. Elle s'appuie sur la mise en œuvre de phases de travail individuelles et collectives à partir d'outils ludiques, attractifs et innovants (plateforme LMS, Serious Games...)

Equipements et outils

Postes informatiques équipés des logiciels bureautique, accès à internet haut débit, accès à la FOAD, imprimante, photocopieur, vidéoprojecteur...

Supports pédagogiques et exercices d'application fournis à chaque stagiaire - Mise en Situation Professionnelle – FOAD – Escape Games.

Modalités d'évaluation

- Evaluation formative et auto-évaluation tout au long de la formation.
- Livret d'évaluation en cours de formation renseigné à partir des résultats des évaluations tout au long du parcours.
- Attestation de fin de formation, bilan individuel à la fin de la formation.

Modalités de certification

Titre professionnel : Inscription à la session de validation du **titre ou CCP visé** en fin de formation.

Possibilité de valider 1 ou plusieurs blocs de compétences.

En cas d'échec ou de réussite partielle au titre professionnel, le candidat peut se présenter aux autres CCP constitutifs du titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre. Le candidat dispose d'un délai maximum d'un an suite à la fin de validité du titre pour se présenter au titre sans formation complémentaire si candidat issu d'un parcours de formation. Dans le délai d'un an, le candidat ne peut se présenter à plus de trois sessions du titre visé.

Lors de la session de validation au Titre :

Mise en situation professionnelle (3 parties).

- ❖ Prise de connaissance du dossier d'informations relatives à l'entreprise fictive et les consignes de réalisation des travaux à accomplir → 1h15
- ❖ Préparation de six échanges avec des clients à partir d'informations données → 45 mn
- ❖ Conduite des six échanges entrants et sortants avec les clients → 1h

Entretien technique et final avec le jury permet de vérifier le niveau de maîtrise de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé/d'échanger sur l'expérience → 45 minutes