



CONSEILLER.E RELATION CLIENT À DISTANCE (CRCD)

Appelé aussi : 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.



RNCP 35304

Public

Tous publics

Diplôme visé

La formation Conseiller relation client à distance est un titre Niveau IV (niveau BAC) reconnu par l'État

Tarif

Nous consulter

Résultats

Nouvelle formation

Durée

12 mois en apprentissage

455 h en formation

1 jour en formation et 4 jours en entreprise

Formacode(s)

34507 : vente à distance

34076 : gestion relation client

34037 : satisfaction client

34026 : développement sens commercial

34027 : service après-vente

Prérequis

Niveau classe de 1ère ou équivalent.

CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.

Niveau classe de 2nde et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle..

Objectifs

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

Le métier

Téléphone, courriel, ou encore sms, le conseiller relation client à distance est multiconnecté! Servir le client, gérer ses demandes, assurer une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises, le conseiller relation client à distance a le souci constant de satisfaire ses clients.

Débouchés

SECTEURS CIBLÉS

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

MÉTIERS CIBLÉS

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

PROGRAMME

Période d'intégration.

Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation

Module 1 - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance :

- Communication à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- Accueil du client ou de l'utilisateur et renseignement
- Accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gestion des situations difficiles en relation client à distance

Module 2 - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance :

- Réalisation 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 transverses :

- Anglais professionnel
- Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Gestion des conflits/Émotions
- Atelier accueil personne en situation de handicap

Période en entreprise

Session de certification



OUTREMER ACADEMY
L'EMPLOI PAR L'APPRENTISSAGE



OUTREMER ACADEMY

GUADELOUPE | Imm. 2626, 1er étage | rue Henri Becquerel | JARRY | 97 122 BAIE-MAHAULT | +590 590 69 81 80 | contact.guadeloupe@outremer-academy.fr

REUNION | Imm. Farman, 1er étage | 04 rue Henri Farman | DUPARC | 97 438 SAINTE MARIE | +262 262 66 85 85 | contact.reunion@outremer-academy.fr

www.outremer-academy.fr