



CONSEILLER.E RELATION CLIENT À DISTANCE

PRÉ-REQUIS

- Niveau 1ère ou équivalent
- CAP/BEP (niveau 3) en vente/services + 1 an d'expérience
- Niveau 2nde + 3 ans d'expérience en vente/services

OBJECTIFS

- Prestation de services et conseil en relation client à distance
- Actions commerciales à distance

LE MÉTIER

Multi-connecté (téléphone, courriel, SMS), gestion des demandes et suivi de satisfaction des clients, particuliers et entreprises

DÉBOUCHÉS :

Secteurs : Services, vente à distance, e-commerce, télécommunications, assurance, finance, etc.

PUBLIC

Tout public

DIPLÔME VISÉ

Titre de Niveau IV (Bac) certifié par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

ÉQUIVALENCE

Diplômes BAC en vente ou services à la clientèle

PRISE EN CHARGE

OPCO de l'entreprise

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

Métiers : Conseiller client, téléconseiller, chargé de clientèle, téléprospecteur, etc.

ÉVALUATION

- Acquis évalués en cours de formation.
- Certification TP, CCP après bilan en entreprise.
- Jury basé sur dossier professionnel, épreuves, évaluation continue, et satisfaction des stagiaires.
- Certification obtenue après validation de tous les blocs de compétences.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation modulaire, individualisée, travail de groupe, accompagnement personnalisé.
- Outils : Diaporamas, documents écrits, exercices, supports numériques.
- Ressources : Salles polyvalentes, matériel audiovisuel, plateau technique conforme aux RC des TP.

PROGRAMME

Période d'intégration :

- Présentation des objectifs, environnement professionnel, développement durable, adaptation au poste.

Module 1 : Prestation de services et conseil à distance

- Communication orale/écrite avec le client.
- Accueil, écoute et collecte d'informations.
- Conseil et accompagnement client.
- Gestion des réclamations.

Module 2 : Actions commerciales à distance

- Prospection téléphonique, conseil, vente.
- Fidélisation, gestion des réservations et litiges.

RÉSULTATS

Réussite : 100 %

Maintien : 100 %

Abandon : 0 %

Présentation à l'examen :
100 %

Satisfaction : 95 %

Insertion dans le métier à
6 mois : 70 %

Accès à l'emploi : 70 %

Poursuite d'études : 10 %

Retour d'enquête : 88 %

Insertion globale : 64 %

ORGANISATION

Durée : 12 mois.

Rythme : 1 jour en formation, 4 jours en entreprise

POURSUITE D'ÉTUDES

BTS NDRC

DÉLAIS D'ACCÈS

Entrée possible toute l'année.

DATE D'ENREGISTREMENT

16 décembre 2020

ACCÈS À LA RÉUNION



Compétences transverses :

- Anglais professionnel.
- Sensibilisation SST (Sauveteur Secouriste du Travail).
- Gestion des conflits et émotions.
- Accueil des personnes en situation de handicap.

CONTACT

Guadeloupe :

Imm. 2626, 1er étage, rue Henri Becquerel, Jarry,
97122 Baie-Mahault
Téléphone :
+590 590 69 81 80
Email :
contact.guadeloupe@outremer-academy.fr

Réunion :

Imm. Farman, 1er étage, 04 rue Henri Farman,
Duparc, 97438 Sainte-Marie
Téléphone :
+262 262 66 85 85
Email :
contact.reunion@outremer-academy.fr

Guyane :

Rés Coeur d'Ebene, 1 rue Wapa,
97354 Rémire-Montjoly
Téléphone :
+594 594 10 83 63
Email :
contact.guyane@outremer-academy.fr

ACCÈS À LA FORMATION

Réunion d'information collective et évaluation des acquis.

K_IND12_52

MAJ 09-2024

RNCP 35304