EN PRESENTIEL / DISTANCIEL

PARCOURS CERTIFIANT

OUTREMER ACADEMY
L'EMPLOI PAR L'APPRENTISSAGE

# CONSEILLER.E RELATION CLIENT A 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

Tout public

### Diplôme visé

La formation de Conseiller.e Relation Client à Distance est un titre de niveau IV (niveau Bac) reconnu par l'Etat

### Équivalences

Pas de passerelles et équivalences niveau 4 reconnues par les professionnels

### Tarif

Nous consulter

### Résultats

Taux de réussite : 63 %
Taux de satisfaction : 75 %
Taux d'abandon : 18%
Taux d'accés à l'emploi dans les 6 mois : 80%
Taux de poursuite d'études : 20%

### Durée

12 mois en apprentissage
455 heures en formation
Rythme alternance
*1 semaine en formation*
*3 semaines en entreprise*

## PRE-REQUIS

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 METIER

Téléphone, courriel, ou encore sms, le conseiller relation client à distance est multi-connecté ! 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.

## DEBOUCHES

*SECTEURS CIBLES :* 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

*METIERS CIBLES :* 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

## Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

## Poursuite d'études

BTS NDRC

## EVALUATION

Evaluation des acquis : en cours de formation

Bilan de la période en entreprise : certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base ( du dossier professionnel, des résultats des épreuves de la session d'examen, de la mise en situation professionnelle, de l'entretien final, et évaluation de la satisfaction des stagiaires)

**Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétence (Certificat de compétences professionnelles). Toutefois l'obtention de la certification est accessible quand les trois blocs ont été capitalisés.**

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, travail de groupe, accompagnement personnalisé.

Moyens pédagogiques : Diaporama, documents écrits, exercices, supports visuels, outils multimédias.

Notre espace de formation dispose de : salles polyvalentes, matériel audio-visuel, ressources documentaires

Mise à disposition de matériels informatiques

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels , conforme aux RC des TP

## ACCES A LA FORMATION

Réunion d'information collective, évaluation des acquis

## 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'usager 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
- Sensibilisation Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Gestion des conflits/Émotions
- Atelier accueil personne en situation de handicap