

Durée (1 an) : 450 heures
Dates : Nous contacter
Horaires : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (tous les mardis)
Tarif :
Contrat d'apprentissage :
7650€ (Le tarif peut varier en fonction de la branche professionnelle).
Contrat de professionnalisation :
9.15€/ heure net de TVA soit
4117.50€

Programme de formation en alternance

Apprentissage ou Professionnalisation

« CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE »

Réf. CRCD ALTER – RNCP : 35304 –

Code Diplôme : 46T31201

Objectifs

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

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU
PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION.

Date d'enregistrement : 16/12/2020

Public

Toute personne ayant le statut de demandeur d'emploi, salarié, ou en reconversion professionnelle

Prérequis

Prérequis : Être titulaire du CAP/BEP, connaître les bases du commerce

Niveau exigé : CAP/BEP

Débouché

- ✓ Téléconseiller
- ✓ Téléopérateur
- ✓ Télévendeur
- ✓ Téléprospecteur

Modalités

Les inscriptions sont de 3 mois avant la formation et au plus tard 3 jours avant le démarrage.

Rythme de l'alternance

Le rythme préconisé pour une semaine est d'un jour au centre de formation et les autres jours en entreprise.

Diplôme visé

Titre professionnel de niveau 4 (BAC) de Conseiller Relation Client à Distance.

Modalités de financement

Financement personnel, Pôle Emploi, Région, OPCO, CPF

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Contact référent handicap

Julie DORVILLE BOUDHOU

Tel : 0590 25 56 59

E-mail : gestion.gformvente@gmail.com

Contact

Julie DORVILLE BOUDHOU

Tel : 0590 25 56 59

E-mail : gestion.gformvente@gmail.com

Contenu

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

Compétences :

- ✓ 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

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

Compétences :

- ✓ 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

Session de certification

Activités à privilégier en entreprise

En début de parcours

• Maîtriser le couplage Téléphone / Informatique • S'approprier les procédures de l'entreprise • Traiter des appels concernant des demandes simples (renseignements, informations) • Maîtrise les règles de la communication orale • Travailler la posture de service client

En milieu de parcours

• Gérer les demandes simples dans le respect des objectifs quantitatifs et qualitatifs • Réaliser des ventes additionnelles • Gérer des logiciels de messageries électroniques, de messagerie instantanée et/ou réseaux sociaux • Rechercher la satisfaction client

En fin de parcours

• Traiter les demandes complexes • Gérer les appels conflictuels • Garantir la satisfaction client dans le respect des intérêts de l'entreprise • Gérer les réclamations clients • Traiter du Back Office

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Apports théoriques sur l'évolution de la vente à distance, accès à la plateforme collaborative.

Méthode interactive et démonstrative avec application sur des cas concrets issus des situations des apprenants.

Outils pédagogiques : Vidéo YouTube, quiz,

Supports pédagogiques : Livret remis au stagiaire

Éléments matériels de la formation

Supports techniques : De nombreuses mises en situation

Salle de formation : Salle climatisée, rétroprojecteur, espace de restauration, accès aux personnes en situation de handicap

Équipements divers mis à disposition : Un ordinateur portable avec une connexion internet

Documentation : Le formateur s'appuiera sur des ouvrages et des vidéos disponibles

Compétences des formateurs

Consultant-Formateur certifié Formateur Professionnel d'Adultes

Experts dans le domaine du commerce et la vente

Suite parcours : Assistant Commercial

Equivalence : Conseiller de vente

Passerelle : Commercial ou Conseiller de vente

Modalités d'évaluation : QCM, contrôles continus, ECF (évaluation en cours de formation) et examen blanc.

Sanction Certification

(ou d'acquisition des compétences)

Certification du Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance IV.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences.

QUELQUES INFORMATIONS

Statistiques de 2024

Cette formation a déjà été **suivie par 0 stagiaire en alternance dont 0 apprentis.**

En 2024 sur 0 apprenant

Le **taux de présentation** se monte à **NE**

Le **taux de réussite** (certifiés) est de **NE**

Le **taux de satisfaction** se monte à **NE**

Le **taux d'insertion** est de **NE (dans le métier NE et autre secteur NE)**

Le **taux d'abandon** est de **NE**

Le **taux de rupture** (apprentissage) est de **NE**

Le **taux de poursuite d'étude** est de **NE**

NE : NON EVALUE

Mise à jour le 12/12/2024

Ces indicateurs sont disponibles sur le site :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>