

PROGRAMME DE FORMATION

Titre Professionnel de Conseiller.e relation client à distance

Maitriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de conseiller relation client à distance et valider le Titre Professionnel de niveau 4 (bac) de Conseiller relation client à distance. Inscrit au RNCP : 35304

Objectifs :

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

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) .

Ce titre peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS).

Public et pré-requis :

Public

Toute personne désireuse d'exercer le métier de Conseiller relation client à distance

Prérequis

Niveau CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3

Pour les candidats n'ayant pas le niveau 3, les candidatures seront validées sur dossier, après entretien

Métiers visés

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.

Poursuite de parcours / Passerelles :

TP Manager Conseiller relation client à distance (Niveau BAC+2)

Passerelle : Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35304/>

● Formation disponible en : Présentiel Distanciel Mixte

Méthode pédagogique :

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Etude de cas | <input type="checkbox"/> Caméscope |
| <input checked="" type="checkbox"/> Exercices d'application | <input type="checkbox"/> Film vidéo |
| <input checked="" type="checkbox"/> Jeux de rôles | <input checked="" type="checkbox"/> Support digital |
| <input checked="" type="checkbox"/> Paper-board | <input checked="" type="checkbox"/> Applications WEB |



Durée

525 heures

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes



Tarif

Sur devis

Contactez nous pour connaître la prise en charge possible



Participants

Maximum 10 participants

Programme :

- La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise.
- Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).
- 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 (4 semaines).
- 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 (4 semaines).
- Période en entreprise (4 semaines).
- Session de certification (1 semaine).

Certification

- L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller/ère relation client à distance.
- Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :
- CCP / blocs de compétences - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance = module 1
- CCP / blocs de compétences - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance = module 2
- A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

Cette certification professionnelle est délivrée par le Ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion et enregistrée le 30/12/2015. (date d'échéance de l'enregistrement le 06/07/2028).

Accessibilité

Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique pour les personnes en situations de handicap