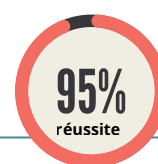


CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE (TP)



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes
Durée : 231h / 6 à 9 mois - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)
Lieu : La Réunion, France - Antilles - A distance - Hybride

TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil / financement OPCO, CPF, France Travail, La Région, code RNCP35304 - Rome D1408 (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Déroulement de la formation :

1 à 2 jours de formation par semaine en alternance
+ Période en entreprise (stage ou contrat d'apprentissage)
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,
+ Soutien personnalisé à distance,
+ Période de préparation et passage des examens
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et de mise en pratique. Participation active.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours et fin de formation
Une évaluation de la satisfaction
Attestation ou diplôme remis de fin de formation

Acquisition de compétences transversales :

adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

Objectifs :

CCP1 – Prospecter un secteur de vente
CCP2 – Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

Inscription au titre professionnel de niveau IV. Formation accessible par capitalisation de blocs de compétences.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

CCP1 - Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (116h)

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.

CCP2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance (115h)

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

Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers de mise en situation pratique.
E-learning, Utilisation des outils numériques,
Développement de projets professionnels.

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la formation professionnelle, et intervenant depuis 5 ans en CFA.

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

Conseiller relation client à distance

Le titre professionnel Conseiller relation client à distance¹ niveau 4 (code NSF : 312t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. À chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Le conseiller relation client à distance se réfère aux règles et aux conventions relatives à la communication orale et écrite.

Les missions du conseiller relation client à distance varient en fonction de l'activité de l'entreprise ou de la structure. Il respecte la réglementation en vigueur dans son champ d'intervention, les normes qualité, les chartes et procédures de l'entreprise. Il vise à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont fixés, cherche à satisfaire le client ou le prospect tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Dans le cadre de prestations de services et de conseil, le conseiller relation client à distance apporte un renseignement fiable correspondant aux attentes et besoins du client, du prospect ou de l'utilisateur. Selon les procédures de l'entreprise, de l'institution ou de l'administration publique, il répond à des demandes d'assistance administrative, technique ou commerciale. Il écoute activement le client, le prospect ou l'utilisateur afin de comprendre et d'identifier les enjeux. Il le conseille, l'accompagne dans ses démarches et si besoin, il oriente son interlocuteur vers la personne compétente ou propose un rendez-vous.

Dans le cadre des actions commerciales, le conseiller relation client à distance s'entretient avec le prospect ou le client, découvre ses attentes et ses besoins et lui propose un rendez-vous ou une offre commerciale qu'il argumente pour obtenir son accord. Pour fidéliser le client, le conseiller l'accompagne tout au long de l'acte d'achat, lui propose des produits de substitution, des offres promotionnelles et lui fait bénéficier d'offres

spécifiques en adéquation avec les objectifs fixés et les offres en cours. Le conseiller procède à des relances préventives ou au recouvrement de créances. Il sollicite le paiement immédiat ou étudie avec le client les possibilités de règlement amiable, il recherche à obtenir l'accord et l'engagement du débiteur.

Le conseiller relation client à distance travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie et agit conformément aux procédures de l'entreprise ou de l'administration publique.

Il est en contact avec les clients et prospects, avec les services internes de l'entreprise ou, avec les usagers du service public pour le compte d'institutions ou d'administrations publiques.

Le conseiller relation client à distance exerce son activité au sein de services relation client qui regroupent diverses fonctions, telles que la fonction administrative, comptable, commerciale, ou la fonction d'assistance... Dans le cadre de missions ponctuelles ou continues suite à la sollicitation de commanditaires privés ou institutionnels en B to B* ou B to C*, le conseiller participe au fonctionnement, au développement commercial et au suivi administratif des dossiers.

Il travaille dans un service de relation client internalisé ou externalisé de l'entreprise, le cas échéant à domicile en télétravail, mais il peut aussi travailler comme indépendant depuis son domicile.

L'emploi s'exerce en travail posté à temps plein ou à temps partiel. Les horaires peuvent être variables selon les cibles et l'activité de l'entreprise. L'emploi peut s'exercer la nuit, les week-ends et les jours fériés. Le rythme de travail varie en fonction des flux d'activité et de la multiplicité des tâches.

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

- 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

■ CCP - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- 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

Code TP --00483 référence du titre : **Conseiller relation client à distance¹**

Information source : référentiel du titre : CRCD

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 3 juillet 2003 (JO modificatif du 16 décembre 2020).

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : D1408 - Téléconseil et télévente ; M1401 - Conduite d'enquêtes