V071025

Service aux entreprises

TITRE PROFESSIONNEL Conseiller relation client à distance

NIVEAU 4 (BAC)

INSTITUT SUPÉRIEUR DE FORMATIONS OCÉAN INDIEN

Durée de la formation : 840 h en centre

En présentiel et/ou à distance

NATURE DE LA CERTIFICATION

- Inscrit au RNCP au niveau 4 par Arrêté du 10/12/2020 paru au JO du 16/12/2020 en partenariat avec le Ministère chargé de l'Emploi
- Codes : RNCP 35304 et NSF 312t
- Code Diplôme : 46T31201

PUBLIC

- Demandeurs d'emploi de +16 ans, inscrits et actualisés à Pôle Emploi
- Contrat d'apprentissage
- Formation éligible au CPF
- Salariés d'entreprise
- Possibilité de valider uniquement les blocs de compétences

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

TARIFS

- Pour les demandeurs d'emploi, prise en charge totale sous réserve d'un financement public
- Pour les salariés, prise en charge au coût contrat OPCO publié sur : https://www.francecompetences.fr
- En individuel payant, se référer au prix indiqué sur : https://www.moncompteformation.gouv.fr

UNE FORMATION, UN MÉTIER

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.

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

- Des tests de positionnement et un entretien permettent de vérifier l'accès à la formation

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- Nos sites sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- Nos référents handicap vous accompagnent pour adapter les moyens à la réussite de votre formation

LIEUX DE LA FORMATION

- La Réunion, Toulouse

SASU INSTITUT SUPERIEUR DE FORMATION OCEAN INDIEN
441 rue Andropolis 97440 Saint-André - Tél : 02.62.15.06.10 - Mail : sasisfoi@gmail.com
SIRET : 90217217000018 NDA : 04973327897 N° UAI : 9741821L

V071025

CONTENU ET OBJECTIFS DE FORMATION

CCP 1 : ASSURER DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DU CONSEIL EN RELATION CLIENT A DISTANCE :

- **Module 1 :** Accueillir le client ou l'usager et le renseigner.
- **Module 2 :** Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix.
- **Module 3 :** Gérer des situations difficiles en relation client à distance.

CCP 2 : REALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT A DISTANCE :

- **Module 1 :** Réaliser des actions de prospection par téléphone.
- **Module 2 :** Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations.
- **Module 3 :** Gérer des situations de rétention client.
- **Module 4 :** Assurer le recouvrement amiable de créances.

CONTENUS TRANSVERSES

- Coaching emploi, numérique, communication, image de soi, gestion du stress en milieu professionnel

MÉTHODES MOBILISÉES

- Les méthodes actives sont privilégiées et les situations pédagogiques diversifiées : atelier collectif, atelier individualisé, projet fédérateur et ressources numériques.

PRÉREQUIS

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

SÉLECTION & ÉVALUATION

- Passage du titre suivant les modalités du Référentiel Emploi Activités Compétences.
- Epreuves en cours et /ou fin de formation.
- Dossier professionnel.
- Epreuve orale avec un jury.

V071025

PASSERELLE ET ÉQUIVALENCE

- Passerelle : Aucune
- Équivalence : Diplôme BAC en vente ou services à la clientèle

POURSUITE D'ÉTUDES

- TP Négociateur technico-commercial

MÉTIERS VISÉS

- 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