



## Le métier

Au cœur de la relation client des entreprises, le(a) conseiller(e) relation client à distance accueille, conseille, assiste des entreprises ou des particuliers dans le cadre d'une relation commerciale ou de support technique.

Il valorise l'image de l'entreprise en étant le premier interlocuteur du client. Il peut exercer son métier dans un service internalisé à l'entreprise ou chez un prestataire de service.

Travaillant en équipe, il peut agir sur l'ensemble de l'activité commerciale en fidélisant la clientèle, en augmentant le nombre de clients et le chiffre d'affaires de l'entreprise.

## Les débouchés

De nombreux secteurs de l'économie ont mis en place des centres de relations clients aussi bien dans les PME, les grandes entreprises et les administrations :

- Les banques, les assurances ;
- Les mutuelles ;
- Le tourisme, les loisirs ;
- La distribution et la vente à distance ;
- L'assistance informatique et les télécommunications ;
- L'industrie.

Le centre Suzanne Masson construit des partenariats avec des entreprises engagées dans l'insertion de travailleurs en situation de handicap et en recherche de Conseillers Relation Client qualifiés.

L'équipe de formation CRCD accompagne le stagiaire dans son positionnement et sa recherche d'entreprise, avec le soutien d'un Chargé d'Accompagnement au projet. Dans une démarche d'autonomie, le stagiaire est acteur de sa recherche de stages et d'emplois.

## A qui s'adresse la formation qualifiante ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues « travailleurs handicapés » sur orientation de la MDPH\*.

Aucun prérequis scolaire n'est demandé par le Centre. La formation est rémunérée par l'ASP\*\*.

\* MDPH : Maisons départementales des personnes handicapées.

\*\* ASP : Agence de service et de paiement.

### Aptitudes à l'emploi :

- Bonne élocution et communication ;
- Stabilité émotionnelle ;
- Travail en équipe ;
- Qualité relationnelle ;
- Sens du service et du client.

### Limitations à l'exercice du métier :

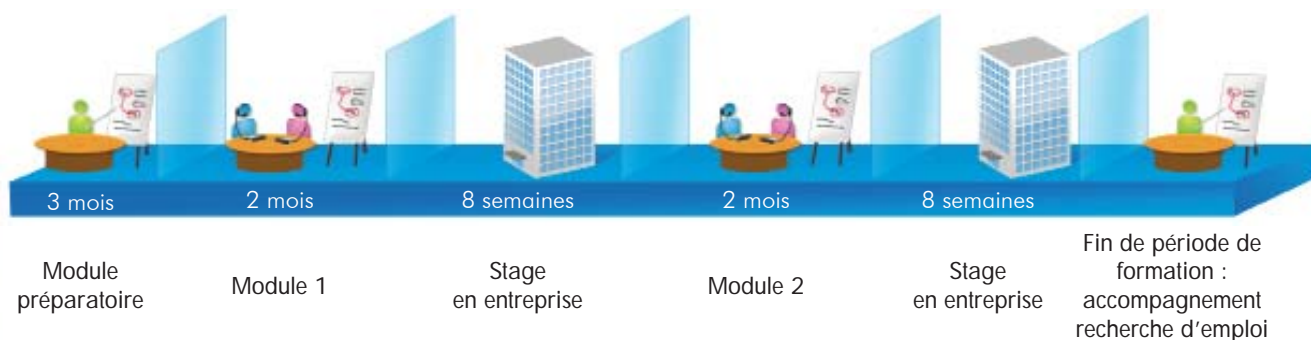
- Difficultés relationnelles ;
- Appréhension de toutes situations stressantes ;
- Pas de troubles visuels\* et auditifs importants.

\* Le Centre n'est pas équipé pour recevoir des personnes non voyantes

« Un secteur en expansion, la filière Relation Client à Distance emploie près de 260 000 salariés avec un accroissement en création d'emplois de 5 % par an. Le secteur est porteur et les offres de postes à pourvoir dans les entreprises sont supérieures à la demande. Les situations dans l'emploi sont pérennes avec des perspectives d'évolution possibles. Le métier offre des possibilités d'emploi à des candidats en situation de handicap, avec ou sans adaptation de poste. Le métier est adapté à de nombreux handicaps.»

### Quel est le diplôme obtenu ?

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation. Le titre, de niveau IV, équivaut au Bac professionnel.



## L'organisation de la formation qualifiante

La formation CRCD dure 12 mois, période préparatoire et stages inclus.

Chaque module qualifiant est suivi de période de stage en entreprise, pour une durée de stage de 16 semaines au total. Le Centre peut accueillir 14 stagiaires par session de formation.

### Le module préparatoire

Il permet d'acquérir les fondamentaux de la communication et les connaissances en bureautique nécessaires aux missions du CRCD, et en cours de formation. Il permet également d'appréhender l'environnement professionnel et de définir une orientation au reclassement du stagiaire.

Le programme comprend :

- Les bases de la communication à distance et les écrits professionnels ;
- La bureautique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication ;
- La relation client à distance, les missions du CRCD, l'environnement de travail ;
- Le projet professionnel et la préparation à recherche de stage et d'emploi.

### Les modules qualifiants

Les deux modules sont construits autour de deux temps de formation, chacun reprenant quatre compétences professionnelles telles que définies au Référentiel Emploi Activités Compétences du Ministère chargé de l'emploi.

- Module 1 : « assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance »
  - Assurer des missions d'information et de conseil
  - Apporter une assistance, un service, un dépannage (SAV)
  - Gérer des dossiers clients
  - Réaliser des actions de fidélisation

- Module 2 : « réaliser des actions commerciales en relation client à distance »
  - Réaliser des actions de prospection, de détection de projet de prise de rendez-vous ;
  - Vendre des produits et des services ;
  - Réaliser des prises de commandes et des ventes additionnelles ;
  - Assurer le recouvrement de créances.

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle. Chaque module de huit semaines est suivi d'une période d'application en entreprise.

Les deux modules réunis permettent d'acquérir une culture commerciale et les techniques de relation client en émission et en réception d'appels, et en multicanal. Le CRCD développe des compétences dans la qualification des besoins, l'écoute active client, le conseil, l'assistance, les techniques d'argumentation, la construction de script d'entretien, le traitement des objections...

En complément d'apports théoriques, l'apprentissage est réalisé par l'expérimentation et par des mises en situation professionnelles au plus près des réalités du métier et des épreuves du titre professionnel qui viennent valider l'année de formation.

### Deux stages en entreprise

La durée totale de stage est de 16 semaines. Le stagiaire intègre un Centre de relation client interne, au sein d'une entreprise, ou fait le choix de rejoindre un prestataire de services en relation client. Il se professionnalise aux méthodes et aux outils du Centre de relation client. Il se professionnalise aux méthodes et aux outils du Centre de relation client. Les stages sont un tremplin vers l'emploi et une valeur ajoutée reconnue pour la réussite du reclassement professionnel.

Sur les deux dernières années, les taux de réussite au titre CRCD et à l'insertion professionnelle des stagiaires se situent entre 90 % et 100 %.



### Contacts

Responsable de formation : Dominique D'AGOSTINO  
Email : d.dagostino@crpsmasson.org

Secrétaire : Monique REINHARD  
Tél : 01 44 67 11 02 - Fax : 01 44 67 11 26  
Email : m.reinhard@crpsmasson.org

### Informations pratiques

Des visites de présentation de la formation sont organisées chaque mois par l'équipe pluridisciplinaire. Pour plus d'informations, voir site [www.crpsmasson.org](http://www.crpsmasson.org)